

REGOLAMENTO

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI (Approvate da Assotrasviaggi, Assoviaggi, Astoi e Fiavet.)

1. PREMESSA. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO.

Premesso che:

a) il decreto legislativo n. 111 del 17.3.95 di attuazione della Direttiva 90/314/CE dispone a protezione del consumatore che l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico cui il consumatore si rivolge, debbano essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività (art. 3/1 lett. a d. lgs. 111/95).

b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 6 dei d. lgs. 111/95), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 18 delle presenti condizioni generali di contratto.

La nozione di 'pacchetto turistico' (art.2/1 d.lgs. 111/95) è la seguente:

I pacchetti turistici hanno ed oggetto 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 forfetario 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".

2. FONTI LEGISLATIVE.

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, oltre che dallo presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni in quanto applicabili - della L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché del sopraccitato Decreto Legislativo 111/95.

3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA.

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore; estremi della polizza assicurativa responsabilità civile; periodo di validità dal catalogo o programma fuori catalogo; cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore;

4. PRENOTAZIONI.

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico del Decr. Legisl. 111/95 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI.

La misura dell'acconto, fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data in cui prima della partenza dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, opuscolo o quanto altro.

6. PREZZO.

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato dal contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi e programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti le partenze e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il conto del carburante;

- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti o negli aeroporti;

- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come riportata nella scheda tecnica del catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

Le oscillazioni incideranno sul prezzo forfetario del pacchetto turistico nella percentuale espressamente indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo.

7. RECESSO DEL CONSUMATORE.

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%;

- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;

- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma verrà addebitato - al netto dell'acconto versato di cui all'art. 5/1° comma - l'importo della penale nella misura indicata nella scheda tecnica del Catalogo o Programma fuori catalogo (oltre al costo individuale di gestione pratica). Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata e di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente articolo 7).

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo, e da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti,

REGOLAMENTO

nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto (ai sensi del precedente art. 7), l'organizzatore che annulla (ex art 1469 bis n. 5 Cod. Civ.), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quante pretese dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

9. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA.

L'organizzatore qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, 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, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

10. SOSTITUZIONI.

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;

il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 10 d. lgs. 111/95) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;

il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

11. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI.

I partecipanti dovranno 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 ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.

Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogazione di quest'ultimo, nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

12. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA.

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

13. REGIME DI RESPONSABILITÀ.

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

14. LIMITI DEL RISARCIMENTO.

Il risarcimento dovuto dall'organizzatore per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità: e precisamente la Convenzione di Varsavia del 1929 sul trasporto aereo internazionale nel testo modificato all'Aja nel 1955; la Convenzione di Berna (CIV) sul trasporto ferroviario; la Convenzione di Bruxelles del 1970 (CCV) sul contratto di viaggio per ogni ipotesi di responsabilità dell'organizzatore. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di "2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose" previsto dall'art. 13 n° 2 CCV e di 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno e per quelli stabiliti dall'art. 1783 Cod. Civ.

15. OBBLIGO DI ASSISTENZA.

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 13 e 14), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

16. RECLAMI E DENUNCE.

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio.

Il consumatore può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e

REGOLAMENTO

non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

17. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO.

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed è anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

18. FONDO DI GARANZIA.

È istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 21 D. lgs, 111/95), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore 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 del 23/07/99, n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/1999 (ai sensi dell'art. 21 n. 5 D. lgs. n. 111/95).

ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE.

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV; art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO.

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 4 1° comma; art. 5; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10 1° comma; art. 11; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure dal contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

Approvate da Assotravel, Assoviaggi, Astoi e Fivet

Informativa ai sensi della Legge. Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 16 della L. 269/98. La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

Il rispetto per i diritti dei bambini non conosce frontiere

Privacy. Si informa che tutti i dati personali verranno trattati nel pieno rispetto delle disposizioni della legge 675/1996 e che il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte della Società delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. I dati personali in ogni caso non saranno trasmessi ai terzi e in ogni momento potranno essere cancellati a richiesta del consumatore.

SCHEDA TECNICA

ORGANIZZAZIONE TECNICA: Pan Pacific Tours S.r.l.

Autorizzazione amministrativa della provincia di Milano: Nr. 152853/01 del 24/01/02

COPERTURA ASSICURATIVA: Polizza assicurativa responsabilità civile: Nr. 4148546L - NAVALE ASSICURAZIONI S.p.a.

VALIDITA' DEL PROGRAMMA:

Ognuno dei cataloghi online riporta le date di validità dei servizi proposti.

Qualora, alla scadenza del periodo di validità dei prezzi indicati, non sia immediatamente disponibile il catalogo con i prezzi aggiornati, il vecchio catalogo resta disponibile online fino all'emissione del nuovo catalogo. In questo caso il catalogo è da ritenersi valido solo ai fini informativi e, per quanto riguarda i prezzi, si prega richiedere un preventivo alla Pan Pacific Tours srl inviando richiesta a:

ppt@panpacific.it.

REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA

In collaborazione con vettori IATA secondo quanto regolato e garantito dal decreto legislativo 17/0395 Nr. 111 di attuazione della direttiva CEE 314/90.

IDEATO DA: Fethy Bettaieb.

IMMAGINI E FOTOGRAFIE: archivio di Fethy Bettaieb, Enti del Turismo.

REALIZZAZIONE GRAFICA: Pan Pacific Tours srl.

GESTIONE DEL SITO WEB: Pan Pacific Tours srl.

VARIAZIONE DEI CAMBI

Le quotazioni dei servizi a terra sono basate sul costo dei cambi valutari alla data del primo giorno di validità del programma, come indicato su ogni singolo catalogo. Questo giorno coincide di solito o con il primo gennaio o con il primo aprile dell'anno di riferimento, a seconda delle convenzioni in vigore nelle aree geografiche dove vengono offerti i servizi turistici.

Tuttavia se 20 giorni prima della data di partenza dovessero verificarsi sensibili oscillazioni dei cambi valutari nell'ordine di 20% per i pacchetti comprensive di biglietti aerei e del 10% per pacchetti di solo servizi a terra la quota di partecipazione sarà adeguata di conseguenza.

TABELLA PENALI in caso di recesso per volontà del consumatore

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi previste dal regolamento saranno addebitate, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5 del regolamento, le penali qui di seguito indicate:

- 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni prima della partenza;
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 15 giorni prima della partenza;
- 50% della quota di partecipazione da 14 a 3 giorni prima della partenza;
- 100% dopo il terzo giorno prima della partenza.

Con riferimento alla tabella qui sopra riportata si intende che:

- a) Il giorno della partenza è sempre escluso;
- b) Per giorni si intende giorni lavorativi.

Pan Pacific Tours srl non applicherà penali, e rimborserà al consumatore (con l'unica eccezione delle eventuali penali dovute alle compagnie aeree, come specificato in seguito) l'acconto già pagato, nel caso in cui il recesso del consumatore avvenga per una delle seguenti cause:

- a) decesso, malattia o infortunio del consumatore;
- b) decesso, malattia o infortunio del compagno di viaggio del consumatore o di un suo familiare;
- c) qualsiasi evento impreveduto, non conosciuto al momento dell'iscrizione al viaggio ed indipendente dalla volontà del consumatore e dei suoi familiari e che renda impossibile la partecipazione al viaggio.

Qualora il consumatore sia contemporaneamente iscritto ad un viaggio con suoi familiari e/o con altre persone, il diritto all'annullamento della penale spetterà, oltre che al consumatore direttamente coinvolto, ai suoi familiari e a uno solo dei compagni di viaggio.

Sono comprese le malattie preesistenti non aventi carattere di cronicità, le cui recidive o riacutizzazioni si manifestino dopo la data della prenotazione del pacchetto turistico. Sono altresì comprese le patologie della gravidanza, se insorta successivamente alla data della prenotazione.

Esclusioni.

Sono esclusi gli annullamenti determinati dai seguenti casi che si manifestassero nei luoghi di destinazione del viaggio e che inducano il passeggero a rinunciare al viaggio medesimo: eventi bellici, terroristici, sociopolitici, meteorologici, eventi naturali, epidemie o dal pericolo che si manifestino detti eventi.

Sono esclusi gli annullamenti determinati da sopravvenuti impegni di lavoro, di studio o dovuti a motivazioni di natura economico finanziaria.

Sono esclusi gli annullamenti derivanti da malattie croniche, neuropsichiatriche, nervose e mentali.

Comportamento in caso di annullamento.

Se l'annullamento è dovuto ad uno dei motivi previsti, il consumatore dovrà informare Pan Pacific Tours srl per iscritto o a mezzo telefax (al numero 02-463567) allegando la certificazione medica e altri documenti comprovanti i motivi della rinuncia. Pena la decadenza al diritto di annullamento delle penali, la comunicazione deve essere effettuata entro cinque giorni dal verificarsi dell'evento che ha causato la rinuncia.

Penali per annullamento biglietti aerei.

Qualora al momento dell'annullamento del viaggio siano già stati emessi i biglietti aerei, non verranno rimborsate le eventuali penali (documentabili) applicate dalle compagnie aeree in caso di annullamento dei biglietti.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 16 DELLA LEGGE 269/98

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile anche se gli stessi sono commessi all'estero.

ASSICURAZIONE

Il presente documento è un estratto della polizza sottoscritta dal Contraente (Tour Operator o Agenzia di Viaggi) che viene rilasciato ai viaggiatori per rendere note le condizioni di assicurazione. L'operatività del presente documento è subordinata alla legge italiana e al rispetto delle norme di applicazione della polizza.

ASSISTENZA

Telefonando al numero di Milano 02 - 58286384, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con Europ Assistance Italia SpA - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano, la Centrale Operativa costituita da medici, tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su 24 provvede per incarico di Navale Assicurazioni SpA a fornire i seguenti servizi di assistenza ai viaggiatori:

1) CONSULTO MEDICO E SEGNALAZIONE DI UNO SPECIALISTA

Accertamento da parte dei medici della Centrale Operativa dello stato di salute del viaggiatore per decidere la prestazione medica più opportuna e, se necessario, segnalazione del nome e recapito di un medico specialistico nella zona più prossima al luogo in cui si trova il viaggiatore.

2) INVIO DI MEDICINALI URGENTI quando il viaggiatore necessita urgentemente per le cure del caso di medicinali irreperibili sul posto, purché commercializzati in Italia.

3) RIENTRO SANITARIO DEL VIAGGIATORE, con il mezzo più idoneo, al luogo di residenza o in ospedale attrezzato in Italia, resosi necessario a seguito di infortunio o malattia che, a giudizio dei medici della Centrale Operativa, non possono essere curati sul posto. Il trasporto è interamente organizzato da Navale SOS a proprie spese e comprende l'assistenza medica od infermieristica durante il viaggio, se necessaria. Il trasporto dai Paesi Extraeuropei, eccettuati quelli del Bacino Mediterraneo e delle Isole Canarie, si effettua esclusivamente su aereo di linea in classe economica, eventualmente barellato.

4) RIENTRO DEL VIAGGIATORE CONVALESCENTE, qualora il suo stato di salute impedisca di rientrare a casa con il mezzo inizialmente previsto, nonché rimborso delle spese supplementari di soggiorno per un massimo di 3 giorni dopo la data prevista di rientro, rese necessario dallo stato di salute del viaggiatore.

5) TRASPORTO DELLA SALMA del viaggiatore dal luogo di decesso fino al luogo di sepoltura in Italia. Sono escluse le spese relative alla cerimonia funebre e l'eventuale recupero della salma.

6) RIENTRO DEI FAMILIARI, purché assicurati, o di un compagno di viaggio, a seguito di rientro sanitario e/o decesso del viaggiatore.

7) RIENTRO ANTICIPATO DEL VIAGGIATORE alla propria residenza in caso di avvenuto decesso di un familiare in Italia (coniuge, figlio, fratello, genitore, suocero, genero, nuora) se il viaggiatore chiede di rientrare prima della data che aveva programmato e con un mezzo diverso da quello inizialmente previsto.

N.B. Le prestazioni dal 3 al 7 vengono date previo accordo con la Centrale Operativa e consegna dell'eventuale biglietto di viaggio originariamente previsto. Qualora il viaggiatore non abbia consultato la Centrale Operativa ed abbia organizzato in proprio il rientro, a seguito di presentazione della certificazione medica rilasciata sul posto e dei documenti di spesa, verrà rimborsato nella misura strettamente necessaria ed entro un limite di € 750.

8) VIAGGIO DI UN FAMILIARE: quando il viaggiatore sia ricoverato in ospedale per un periodo superiore a 10 giorni e qualora non sia già presente sul posto un familiare maggiorenne, viene rimborsato il biglietto aereo o ferroviario di andata e ritorno per permettere ad un componente della famiglia di recarsi presso il paziente.

9) INTERPRETE A DISPOSIZIONE ALL'ESTERO: quando il viaggiatore a seguito di ricovero in ospedale o di procedura giudiziaria nei suoi confronti per fatti colposi avvenuti all'estero trovi difficoltà a comunicare nella lingua locale, la Centrale Operativa provvede ad inviare un interprete assumendosene i relativi costi, per il solo tempo necessario alla sua azione professionale, entro un limite di € 500.

10) ASSISTENZA LEGALE: quando il viaggiatore sia ritenuto penalmente o civilmente responsabile per fatti colposi avvenuti all'estero ed a lui imputabili, la Centrale Operativa segnala il nominativo di un legale per la difesa del viaggiatore. Inoltre anticipa, contro adeguata garanzia bancaria e fino al limite di € 3.000 l'eventuale cauzione penale che fosse richiesta dal giudice.

SPESE MEDICHE

11) La seguente garanzia è prestata direttamente da Navale Assicurazioni SpA che:

- provvederà con pagamento diretto previa autorizzazione della Centrale Operativa, oppure
- rimborserà le spese incontrate (per i ricoveri nei limiti di costo degli ospedali pubblici) alla presentazione dei documenti previsti al punto 20 del capitolo Modalità.

Per spese superiori a € 1.000 dovrà essere comunque ottenuta l'autorizzazione preventiva della Centrale Operativa.

La garanzia vale solo per le spese di prestazioni sanitarie e di primo trasporto del paziente alla struttura sanitaria più vicina, la cui necessità sorga durante il viaggio e che risultino indispensabili e non rimandabili al rientro nel luogo di residenza, con i seguenti limiti:

- all'Estero € 6.000
- in Italia € 600

deducendo dall'importo risarcibile lo scoperto del 10% con minimo di € 40 per evento.

GARANZIA DEL BAGAGLIO

OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE. Entro la somma assicurata di € 750 Navale Assicurazioni SpA, rimborserà le perdite conseguenti a furto, rapina, scippo, incendio del bagaglio, che l'Assicurato aveva con sé durante il viaggio, compresi gli abiti e gli oggetti indossati nonché per mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio causato dal vettore a cui era stato consegnato. L'indennizzo verrà corrisposto in base al valore commerciale riferito allo stato d'uso degli oggetti al verificarsi dell'evento e in nessun caso si terrà conto dei valori affettivi. Per il rifacimento di documenti d'identità, il rimborso è limitato a € 75.

Il rimborso è limitato al 50% della somma assicurata per:

- gioielli, preziosi, orologi, pellicce ed altri oggetti di valore;
- apparecchiature fotocineottiche, apparecchi radio-televisivi ed apparecchiature elettroniche.

Per tali oggetti la garanzia non opera quando sono inclusi nel bagaglio consegnato a imprese di trasporto. Il rimborso è altresì limitato per ogni singolo oggetto al 50% della somma assicurata ed i corredi fotocineottici (obiettivi, filtri, lampeggiatori, batterie, etc.) sono considerati quali unico oggetto. Gli oggetti lasciati in automobile, nel camper, nel caravan od a bordo di motocicli o altri veicoli sono assicurati solo se riposti nel bagagliaio chiuso a chiave, non visibili all'esterno ed il mezzo viene lasciato in un parcheggio custodito a pagamento.

13) **SPESE DI PRIMA NECESSITA'**. In caso di ritardata (non inferiore alle 12 ore) o mancata riconsegna del bagaglio da parte del vettore, Navale Assicurazioni SpA rimborserà, entro la somma assicurata di € 150 le spese sostenute e documentate per gli acquisti di prima necessità effettuati prima del termine del viaggio.

14) LIMITAZIONE DELLA COPERTURA:

a) Il viaggiatore è tenuto a salvaguardare il diritto di rivalsa della Navale Assicurazioni SpA nei confronti del responsabile della perdita o danno del bagaglio, quindi deve sporgere immediato reclamo scritto nei confronti dell'albergatore, vettore o altro responsabile. Deve altresì denunciare i casi di furto, scippo o rapina all'Autorità del luogo di avvenimento.

b) Nel caso di danneggiamento o mancata restituzione del bagaglio consegnato al vettore aereo, marittimo, terrestre o all'albergatore, l'indennizzo avverrà proporzionalmente e successivamente a quello del

vettore responsabile e solo qualora il risarcimento ottenuto non copra l'intero ammontare del danno.

15) FRANCHIGIA. Dagli indennizzi dovuti in base ai punti 12 e 13 sopraindicati verrà detratta una franchigia di € 40. Detta franchigia non si applicherà agli indennizzi dovuti ad integrazione del risarcimento effettuato dal vettore aereo nei casi di cui al precedente art. 14b).

ESCLUSIONI E NORME GENERALI

16) Non sono dovute le prestazioni per eventi conseguenti a:

- a) dolo o incuria del viaggiatore;
- b) guerra, anche civile, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
- e) terremoti, alluvioni, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- d) infortuni derivanti dallo svolgimento delle seguenti attività:
alpinismo con scalata di rocce o accesso a ghiacciai, sport aerei in genere, atti di temerarietà, corse e gare automobilisti-che, motonautiche e motociclistiche e relative prove ed allenamenti, nonché tutti gli infortuni sofferti in conseguenza di attività sportive svolte a titolo professionale;
- e) malattie ed infortuni derivanti da abuso di alcolici e psicofarmaci nonché dall'uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni;
- f) stati di malattia cronica, neuropsichiatrica o patologie preesistenti all'inizio del viaggio;
- g) viaggi intrapresi contro consiglio medico od allo scopo di sottoporsi a trattamento medico o chirurgico;

Sono inoltre escluse:

- h) le spese di ricerca in montagna, in mare o nei deserti;
 - i) le prestazioni in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza che renda impossibile l'assistenza;
 - j) le perdite di denaro, biglietti di viaggio, titoli, collezioni di qualsiasi natura e campionari;
 - k) le rotture o danni al bagaglio a meno che non siano conseguenza di furto, rapina, scippo o siano causati dal vettore;
 - l) le perdite di oggetti incustoditi o causate da dimenticanza o smarrimento;
 - m) le perdite, danni o spese mediche derivanti da eventi denunciati alla Navale Assicurazioni SpA oltre i 30 giorni dal loro verificarsi.
- 17) Le garanzie iniziano e terminano al momento e nel luogo previsti dalla scheda di iscrizione/programma del Tour Operator come inizio e termine del viaggio organizzato e comunque con il massimo di 45 giorni dalla data di inizio del viaggio.
- 18) Per i viaggi «incoming» in Italia le prestazioni si intendono fornite sostituendo al termine «Italia» il paese di residenza del viaggiatore.

MODALITÀ

19) L'ASSISTENZA (garanzie da 1 a 10) si ottiene telefonando al N° di Milano: 02 – 58286384.

Il viaggiatore dovrà segnalare alla Centrale Operativa il proprio numero e lettera di serie della tessera, quindi comunicare il luogo dove si trova ed il proprio recapito telefonico. Il viaggiatore libera dal segreto professionale, relativamente agli eventi formanti oggetto di questo servizio, i medici che lo hanno visitato o curato dopo o anche prima dell'evento. Per i residenti all'estero che effettuano viaggi in partenza dall'Italia le spese di rientro sono riconosciute nei limiti del costo per il rientro in Italia.

20) PER OTTENERE IL RIMBORSO DELLE SPESE MEDICHE sostenute dal viaggiatore dovrà essere inviata a:

Navale Assicurazioni SpA C.P. 1107 MILANO - Fax 02.58211.701 e-mail: navalesos@navaleassicurazioni.it

la relativa richiesta corredata dai seguenti documenti:

20.1 - cognome, nome, indirizzo, numero e lettera di serie della tessera Navale SOS;

20.2 - diagnosi del medico locale;

20.3 - originali delle fatture o ricevute pagate.

21) Per ottenere il RIMBORSO IN CASO DI DANNI O PERDITE AL BAGAGLIO, il viaggiatore dovrà inviare a Navale Assicurazioni SpA, allo stesso indirizzo indicato al precedente punto 20, i seguenti documenti:

21.1 - cognome, nome, indirizzo, numero e lettera di serie della tessera Navale SOS;

21.2 - descrizione dettagliata delle circostanze in cui si è verificato il sinistro;

21.3 - descrizione, valore, data di acquisto degli oggetti perduti o danneggiati, preventivo di riparazione o dichiarazione di irreparabilità;

21.4 - in caso di bagagli affidati al vettore aereo: copia del rapporto di smarrimento o danneggiamento (RIB o PIR) e copia del reclamo inviato nei termini di legge al vettore aereo ed eventuale risposta dello stesso;

in caso di bagagli affidati al vettore marittimo, terrestre o all'albergatore: copia del reclamo, debitamente controfirmata per ricevuta dal vettore o albergatore e loro risposta;

in caso di bagagli non consegnati: copia della denuncia all'Autorità del luogo dell'avvenimento e copia del reclamo scritto ad eventuali responsabili (albergo, ristorante, autorimessa, etc.) e loro risposta;

21.5-in caso di acquisti di prima necessità: gli scontrini che documentino il costo e la natura dei beni acquistati.