

CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI COLONY SRL

INFORMAZIONI GENERALI

La Colony S.r.l è una società a responsabilità limitata iscritta ai sensi della legge n.47/2006 e successive modifiche al registro delle società al n.1328 ed opera, avendo ottenuto apposita licenza, principalmente nell'ambito dell'attività di agenzia di viaggio e tour operator ai sensi della legge n.22/2006.

Il Direttore Tecnico della Colony S.r.l è la Sig.ra Sanna Maria Paola.

CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI

Art.1 – FONTI LEGISLATIVE

1. L'attività di intermediazione turistica è normata dalla legge n.22/2006 e dai relativi regolamenti di attuazione previsti, in particolare dal Decreto Delegato n.135/2013 il quale disciplina l'attività delle imprese turistiche agenzie di viaggio e tour operator.

Art.2 – DEFINIZIONI

1. Ai sensi della legge n.22/2006 si intende per:
"Imprese turistiche": le attività economiche, organizzate in forma professionale, per la produzione, gestione, commercializzazione, erogazione di ospitalità e altri servizi connessi in strutture ricettive e/o per l'intermediazione di servizi turistici;
"Agenzia di Viaggio e turismo (ADV)": le imprese che svolgono attività di consulenza turistica ed esercitano l'attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni, intermediazione per singole persone o gruppi e biglietteria di trasporto, con vendita diretta al pubblico. Tali attività possono essere svolte congiuntamente o disgiuntamente. Per vendita diretta al pubblico si intende la vendita effettuata sia presso la sede dell'impresa turistica sia mediante strumenti telematici, purché destinata all'utente finale, consumatore del servizio, sia esso privato o azienda/associazione;
"Tour Operator (TO)": le imprese che esercitano, a proprio rischio, l'attività di produzione ed organizzazione di soggiorni, viaggi e crociere per via terrestre, marittima ed aerea, senza vendita diretta al pubblico;
"Intermedietà turistica": attività svolta dalle ADV e TO;
"Direttore Tecnico": è il responsabile delle attività svolte dalle ADV e TO ed deve essere in possesso dei requisiti previsti dalla legge n.22/2006.

Art.3 – OGGETTO

1. Il presente contratto ha per oggetto la vendita di un pacchetto o più pacchetti turistici così come chiaramente esplicitato nelle varie parti ed in particolare nel frontespizio.

Art.4 – REGIME OPERATIVO

1. La Colony Srl può agire come intermediario e/o organizzatore in qualità di ADV o TO.
2. Il regime è chiaramente definito nel frontespizio del presente contratto.

Art.5 – ESECUZIONE DEL CONTRATTO

1. La Colony Srl si impegna a fornire il miglior servizio possibile e garantire assistenza per quanto di sua competenza in base a quanto concordato.
2. Il consumatore si impegna a seguire tutte le istruzioni, qualsiasi sia la forma con le quali esse vengano fornite, ed è responsabile delle informazioni fornite all'ADV o TO utili al perseguimento dei fini del presente contratto. La responsabilità per l'eventuale omissione e/o la presenza di imprecisioni nelle informazioni è del consumatore ed è pertanto esclusa la possibilità di cui all'art.12.
3. La Colony Srl è esonerata da responsabilità nel caso in cui il consumatore non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrto. Si specifica tale principio è valido anche nel caso della presenza di minori relativamente ai quali la responsabilità è assunta dai maggiorenti accompagnatori.

Art. 6 - PAGAMENTI

1. Il pagamento può avvenire tramite contanti (nel rispetto dei limiti previsti per legge) e/o tramite strumenti di pagamenti bancari a discrezione del cliente.
2. Nel caso di utilizzo di carte di credito la Colony Srl si riserva la facoltà di addebitare delle spese a titolo di recupero oneri che si intendono accettate con la firma del presente contratto.
3. È richiesto, a titolo di caparra confirmatoria ed acconto, un versamento pari al 30% dell'importo totale del contratto in mancanza del quale la Colony Srl non darà seguito all'emissione della eventuale biglietteria ed alla prenotazione dei servizi concordati.
4. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'ADV e/o TO, la risoluzione di diritto.

Art. 7 - PREZZO

1. Il prezzo del pacchetto e/o singolo servizi turistico è determinato nel contratto.
2. Ai sensi di legge è facoltà della Colony S.r.l. effettuare una revisione del prezzo di vendita.
3. Eventuali adeguamenti carburante e valutari saranno comunicati ai sensi di legge entro 20 gg. prima della partenza.

Si precisa che i programmi di viaggio organizzati dalla Colony Srl sono basati su cambi, tariffe dei trasporti, tasse aeroportuali e sul costo dei servizi a terra in vigore al momento della prenotazione. Le quote saranno soggette a variazione qualora l'oscillazione del cambio, riferito al momento della prenotazione, fosse uguale o superiore al 3%. L'adeguamento verrà applicato sino ad un massimo del 10%.

Art.8 - CESSIONE DEL CONTRATTO

1. La cessione del contratto ad un terzo deve essere preventivamente autorizzata dalla Colony Srl la quale si riserva la facoltà di addebitare delle spese a carico del consumatore.

Art.9 - MODIFICHE CONTRATTUALI

1. Ai sensi di legge è facoltà della Colony S.r.l. effettuare modifiche ad elementi del contratto. L'organizzatore si riserva pertanto ad esempio di variare insindacabilmente l'orario voli (orario e/o data);
2. Nel caso in cui le modifiche si rendano necessarie per dare esecuzione, ma non modifichino sostanzialmente l'oggetto del contratto, il consumatore viene avvisato nei tempi adeguati da parte della Colony Srl.
3. Nel caso in cui la Colony Srl invece intenda apportare modifiche straordinarie sostanziali agli elementi del contratto esse verranno comunicate per iscritto al consumatore mediante posta elettronica.
4. Con riferimento a quanto previsto al comma 3 il consumatore ha facoltà di recedere entro due giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione ai sensi di legge.

Art.10 - RECESSO DEL CONSUMATORE - PENALI DI ANNULLAMENTO

1. Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza quando l'organizzatore è Colony, indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto, e tranne ove diversamente specificato in seguito e/o fase di conferma dei servizi saranno addebitati a titolo di penale:
- la quota di iscrizione al viaggio;
- il premio della copertura assicurativa;
- le seguenti percentuali sulla quota di partecipazione:
▪ dall'atto della prenotazione fino a 31 giorni dalla partenza: 10%
▪ da 30 a 20 giorni prima della partenza: 50%;
▪ da 19 a 4 giorni prima della partenza: 80%
▪ oltre tale termine: 100%
- le penalità relative alla biglietteria aerea (tariffe speciali, promo, instant purchase, low cost).
2. Le medesime somme dovranno essere corrisposte anche nel caso in cui il consumatore non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrto.
3. In ogni caso nessun rimborso spetta al consumatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno per volontà unilaterale.
4. In caso di organizzatore diverso da Colony le penali che verranno applicate sono definite dal catalogo dell'organizzatore.

ALCUNI SERVIZI TURISTICI, ALBERGHIERI O DI BIGLIETTERIA POTREBBERO AVERE UNA POLICY DI ANNULLAMENTO DIVERSA DALLO SCHEMA RIPORTATO E VERRÀ SEGNALATO NEL DETTAGLIO DEI SERVIZI.

Art.10 bis - RECESSO DEL CONSUMATORE - PENALI DI ANNULLAMENTO – TOUR IN BUS

1. Al consumatore che receda prima della partenza da un contratto nel quale è previsto un tour in bus, quando l'organizzatore è Colony saranno addebitati a titolo di penale:
- il premio della copertura assicurativa;
- i seguenti importi:
▪ dall'atto della prenotazione fino a 30 giorni dalla partenza: il 30% versato ai sensi dell'art.6;
▪ da 29 a 15 giorni prima della partenza: 50% sulla quota di partecipazione;
▪ da 14 a 8 giorni prima della partenza: 80% sulla quota di partecipazione;
▪ oltre tale termine: 100% sulla quota di partecipazione.

Rimangono ferme le previsioni di cui ai commi 2,3 e 4 dell'art.10.

Art.11 - ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'AGENZIA

1. La Colony S.r.l. comunicherà al consumatore l'eventuale annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo di partecipanti eventualmente previsto entro 20 giorni dalla partenza;

Art.12 – RECLAMI

1. I reclami del consumatore verso l'ADV o TO devono essere presentati mediante raccomandata a.r. entro e non oltre dieci giorni dalla data di rientro nel luogo di partenza.
2. La Colony S.r.l. è esonerata dalla responsabilità quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto di viaggio è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo con carattere imprevedibile o inevitabile, da un caso fortuito, di forza maggiore, da eventi atmosferici avversi, calamità naturali, da eventi di "sciopero" oppure eventi/atti di terrorismo.
3. La Colony S.r.l. è esonerata da responsabilità relativamente all'esito delle pratiche derivanti dall'attivazione delle assicurazioni contratte.

Art.13 - CERTIFICAZIONE DEI RICAVI – Legge 166/2013

1. In riferimento alle normative riguardanti la certificazione dei ricavi tramite SMAC CARD da parte degli operatori economici della Rep. di San Marino, si avvisa la gentile Clientela che intende usufruire delle deduzioni fiscali previste deve comunicare alla nostra Agenzia il numero SMAC e codice PAN CONTESTUALMENTE AL PAGAMENTO.
2. Con riferimento ai pagamenti effettuati tramite bonifico bancario e/o carta di credito online la comunicazione può avvenire nella descrizione del bonifico inviato, per e-mail al Vostro banconista referente o direttamente alla contabilità all'indirizzo: contabilita@colony.sm.
3. I dati di cui sopra sono necessari per la registrazione nel Portale San Marino Card (SMAC) e qual ora non ci pervenissero contestualmente al pagamento oppure questi fossero incompleti e non chiari la nostra Agenzia registrerà l'incasso come ricavo senza titolare SMAC Card e non sarà possibile inserire i dati SMAC successivamente.

Art.14 – VALIDITÀ "ERGA OMNES"

1. Il presente contratto viene stipulato in nome e per conto proprio oltre che in nome e per conto delle persone elencate quali partecipanti.

Art.15 – TRATTAMENTO DATI PERSONALI

1. La informiamo che i dati personali del firmatario e di chiunque altro partecipante saranno trattati nel rispetto della legge n. 171/2018 ed in particolare nelle modalità di cui all'informativa sul trattamento dei dati personali allegata alla presente proposta contrattuale.
2. Si specifica sin da ora che i dati vengono raccolti principalmente per la finalità di organizzazione e/o prenotazione del pacchetto viaggio. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma si rende necessario per l'esecuzione del contratto. Tra i dati da forniti ci potrebbero essere anche alcuni dati definiti "sensibili" dal codice (es portatore di handicap): tali dati potranno essere trattati solo con il suo consenso sottoscritto, in mancanza del quale la nostra agenzia di viaggi non potrà operare agli obblighi contrattuali.

Art.16 - OBBLIGHI DEI TURISTI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto sono fornite al consumatore le informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrto.
2. Per le norme relative all'espatrto dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato dalle autorità pubbliche. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrto ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrto. Per quanto riguarda l'espatrto dei minori di anni 14 e l'espatrto di minori per i quali è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate dagli uffici pubblici competenti.
3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareiscuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115, per i sammarinesi tramite il sito www.esteri.sm ovvero il Dipartimento Esteri al numero 0549.88.22.10 - 88.21.56). adeguandovi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.
4. I consumatori dovranno in ogni caso informare l'ADV e TO della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.
5. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio/politica, sanitaria e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il turista avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso i siti istituzionali preposti quali ad esempio: della Segreteria di Stato agli Esteri di San Marino www.esteri.sm oppure il sito italiano della Farnesina www.viaggiareiscuri.it. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei TO. - on line o cartacei - poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei consumatori.
6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località scongiata per motivi di sicurezza, il consumatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonerazione o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.
7. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I turisti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.
8. Il consumatore è tenuto a fornire all'ADV e TO 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.
9. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Art.17 – NOTE IMPORTANTI - ASSICURAZIONI AGGIUNTIVE

1. Visto l'elevato costo delle spese sanitarie in diversi paesi del mondo (ad esempio Australia, USA, Canada ecc) la Colony Srl consiglia la stipula di un'assicurazione medica integrativa, facoltativa, con elevati massimali.
2. Viste le penali di cui all'art.10 si consiglia altresì la stipula di una apposita assicurazione contro l'annullamento.

Art.18 – FORO DI COMPETENZA

1. Per le controversie derivanti dall'applicazione e dall'interpretazione del presente contratto è competente in via esclusiva il Tribunale Comissariale della Repubblica di San Marino.

Il presente documento è integrato dalle eventuali CONDIZIONI SPECIFICHE indicate nella conferma di prenotazione.