

# 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. 85 del Codice del Consumo 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, Assotrail, 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](http://www.adobe.it)) nella sua versione più aggiornata (utilizzare versioni datate potrebbe causare problemi di visualizzazione).

## 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 dà 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.





## 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, questa 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.