

# CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, la scheda tecnica e le informazioni contenute nelle pagine web [www.surfcamp.it](http://www.surfcamp.it), [www.kiteandwindcamp.com](http://www.kiteandwindcamp.com), [www.prosurfravel.com](http://www.prosurfravel.com), [www.surfaccommodation.com](http://www.surfaccommodation.com), [www.soulridercamp.com](http://www.soulridercamp.com), [www.soulridercamp.es](http://www.soulridercamp.es), <http://www.obm.surfcamp.it> riguardo il pacchetto turistico costituiscono l'oggetto del contratto di viaggio.

Il contenuto delle informazioni presenti nel contratto di viaggio è vincolante per l'organizzatore o venditore, a meno che si verifichi almeno una delle seguenti circostanze:

- che le variazioni di tali informazioni siano state chiaramente comunicate per iscritto al consumatore prima della conclusione del contratto e che tale possibilità sia stata specificatamente inclusa nel programma
- che si effettuino modifiche al contratto posteriormente alla sua conclusione, previo accordo scritto tra le parti contraenti

## 1. Regolamentazione giuridica applicabile al contratto di vendita di pacchetti turistici e accettazione delle Condizioni Generali

Le presenti Condizioni generali sono soggette alle disposizioni contenute nel Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 Novembre, alla Legge 7/1998 del 13 Aprile sulle Condizioni Generali di Contrattazione (14/04/1998), e altre disposizioni vigenti. Le presenti Condizioni Generali si includono in tutti i contratti di vendita di pacchetti turistici e vincolano le parti insieme alle condizioni particolari che si concordano nel contratto o che costituiscono i documenti di viaggio consegnati al momento della firma del contratto.

## 2. Organizzazione

L'organizzazione dei pacchetti turistici è stata realizzata da *SOUL RIDER TOUR S.L.* sita in via *ISLA CANARIAS n. 20 porta 31, 35660 Corralejo Las Palmas NIF B76191030* con Licenza d'esercizio Agenzia di Viaggi n° I-AV-0003076.1, con copertura assicurativa AXA Polizza RC n. 46577233

## 3. Prezzo

### 3.1 Il prezzo del pacchetto turistico include

1. Il trasporto di andata e ritorno, quando questo servizio è previsto dal pacchetto contrattato, e dipende dal tipo di trasporto, caratteristica e categoria dell'offerta
2. Il pernottamento, quando questo servizio è incluso nel pacchetto contrattato, e il regime alimentare contrattato nel programma di viaggio
3. le tasse e imposte delle organizzazioni alberghiere o di altro tipo di struttura, le imposte indirette: IVA e IGIC
4. tutti gli altri servizi e complementi che si specificano o si aggiungono concretamente nel contratto di viaggio
5. i costi di gestione, ripartiti nello specifico

### 3.2 Variazione dei prezzi

Il prezzo del pacchetto turistico, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sitoweb o programma fuori catalogo e agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o delle pagine

web o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, è stato calcolato sulla base del tipo di cambio, tariffa dei trasporti, costi del carburante, tasse e imposte in vigore alla data di pubblicazione del programma ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti. Qualsiasi variazione del prezzo dei sopra citati elementi potrà dar luogo sia ad un aumento che ad una diminuzione del prezzo finale del pacchetto turistico. Queste variazioni saranno notificate al consumatore, per iscritto o con qualsiasi altro mezzo che permetta di avere la conferma della ricezione di tale comunicazione, dando la possibilità allo stesso di rinunciare alla partenza senza alcuna penale o di accettare la modifica del contratto. In nessun caso il prezzo potrà essere aumentato nei 20gg precedenti la partenza.

## 3.3 Esclusioni

### 3.3.1 il prezzo del pacchetto turistico non include

Visti, tasse aeroportuali, e/o tasse di entrata/uscita, certificati di vaccinazioni, "extras" come caffè, vino, liquori, acqua minerale, regimi alimentari speciali – neanche nelle situazioni di pensione completa o mezza pensione a meno che non espressamente concordato nel contratto – servizio di lavanderia e stireria, servizi opzionali degli hotel, e, in generale, qualsiasi altro servizio che non sia compreso nel paragrafo "il prezzo del pacchetto turistico include" o non sia specificatamente incluso nel programma, nel contratto nella documentazione di viaggio firmata dal consumatore.

### 3.3.2 Escursioni o visite facoltative

Nel caso di escursioni o visite facoltative non contrattualizzate in origine, si deve tenere presente che non fanno parte del contratto. La loro pubblicazione nel programma/sito web ha solo carattere informativo e il prezzo indicato esprime una "stima". Pertanto al momento di arrivo nel luogo, possono verificarsi delle variazioni nei loro costi che alterano il prezzo stimato pubblicato.

Inoltre questi tour saranno offerti ai consumatori con le specifiche condizioni e i prezzi definitivi solo nel momento in cui si rende possibile la loro realizzazione.

### 3.3.3 Mance

All'interno del prezzo del pacchetto turistico non sono incluse le mance.

## 4. Forma di pagamento. Iscrizione e rimborsi

All'atto dell'iscrizione, l'agenzia richiederà un acconto del valore che va da un minimo del 15% ad un massimo del 100% del prezzo del pacchetto turistico a seconda della destinazione e della tipologia del pacchetto richiesto, al fine di procedere con la conferma del contratto. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra nelle condizioni e nelle date stabilite nel contratto costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto, ponendo in atto le condizioni previste nel paragrafo successivo.

Tutti i rimborsi conseguenti se previsti, saranno adattati sulla base delle condizioni del contratto e del programma, nessun rimborso sarà effettuato per servizi volontariamente non usufruiti dal consumatore.

## 5. Recesso del consumatore. Cessione e cancellazione del viaggio per mancato raggiungimento del numero minimo previsto

Una volta confermata la prenotazione, Soul Rider Tours S.L. addebiterà al consumatore, in caso di cancellazione o modifica, le spese amministrative che ammontano ad un importo fisso di 30€ per pratica da aggiungersi alle penali di volta in volta comunicate dai fornitori dei servizi. In ogni momento il consumatore può rinunciare ai servizi inseriti nel contratto, esercitando il diritto di recesso e il diritto al rimborso dell'ammontare versato, sia che si tratti del valore complessivo del pacchetto sia di un acconto. A meno che non si tratti di recesso per causa di

forza maggiore, il consumatore dovrà tuttavia coprire alla Soul Rider Tours S.L. tutti i costi dovuti dalla cancellazione secondo lo schema seguente:

Le penali per cancellazione volontaria sono:

- 5% dell'importo totale del pacchetto turistico fino a 30gg prima della partenza
- 20% dell'importo totale del pacchetto turistico da 29gg a 15gg prima della partenza
- 50% dell'importo totale del pacchetto turistico da 14gg a 5gg prima della partenza
- 100% dell'importo totale del pacchetto turistico nei 4gg precedenti la partenza

Il valore della penale di cancellazione esposta in precedenza potrà subire degli aumenti causati dall'importo del biglietto aereo, nel caso esso fosse incluso nel pacchetto turistico e nel caso esso fosse già stato emesso. Le tariffe speciali dei ticket aerei inseriti nei pacchetti turistici non permettono annullamento, rimborso o sostituzione.

Nessun rimborso spetta al viaggiatore che decida di interrompere il viaggio o il soggiorno già intrapreso o in caso di no-show.

Nel caso in cui i servizi contrattualizzati e poi cancellati fossero soggetti a condizioni economiche speciali, come nel caso di contratti con volo aereo, crociere, noleggio auto (la cui cancellazione prevede una penale del 100%) i costi di annullamento saranno quelli stabiliti dal fornitore.

In caso di cancellazione del pacchetto turistico da parte del venditore/organizzatore per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto ed espressamente specificato nell'offerta e nel contratto di viaggio, il consumatore avrà diritto esclusivamente al rimborso del prezzo totale o del deposito già versato, senza avere alcun diritto a pretendere una somma per indennizzo, sempre e quando la Soul Rider Tours S.L. abbia notificato la cancellazione per iscritto almeno 5gg prima della data prevista di inizio viaggio.

Il consumatore sarà informato di tutti costi derivanti da una cancellazione, al momento dell'accettazione del contratto, dando la possibilità di stipulare presso gli uffici dell'organizzatore o presso terzi, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli.

Il consumatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona, sempre che l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 15 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza e ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario. E' necessario che il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; che i servizi medesimi, o altri servizi in sostituzione, possano essere erogati a seguito della sostituzione; e che il sostituto e/o il cessionario rimborsino all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

## 6. Modifiche

La Soul Rider Tours S.L. si impegna a erogare ai suoi clienti la totalità dei servizi contenuti nel programma/offerta che ha dato origine al contratto di viaggio, con le condizioni e caratteristiche stipulate, salvo che:

- a) prima dell'inizio del viaggio, l'organizzatore abbia necessità di modificare in maniera significativa uno o più elementi del contratto, dandone immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne

consegue,

- b) in tal caso, il consumatore, salvo diversa stipula tra le parti, potrà decidere di risolvere il contratto senza penale alcuna o accettare la modifica. Il consumatore dovrà comunicare la propria decisione alla Soul Rider Tours S.L. entro 3gg dalla comunicazione della variazione di cui si è esposto nel paragrafo precedente. Qualora il consumatore non notificasse alcuna decisione nei termini indicati, si intende accettata la variazione e quindi il pacchetto turistico alternativo proposto.
- c) nel caso in cui il consumatore decida di recedere dal contratto in conseguenza di una modifica dello stesso non imputabile alla propria volontà, egli ha il diritto alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta, oppure ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo se l'organizzatore può proporlo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto abbia valore inferiore al primo. Il consumatore avrà lo stesso diritto nel caso in cui non ricevesse la conferma del viaggio nei termini stipulati dal contratto.
- d) per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo proposto, l'organizzatore sarà responsabile del pagamento di un indennizzo per inadempimento del contratto che, a seconda dei casi, corrisponderà al 5% del prezzo totale del viaggio se l'inadempimento è avvenuto nel periodo che va dai 2 mesi ai 15gg prima della partenza, al 10% se è avvenuta nel periodo che va dai 15gg ai 3gg prima della partenza e al 25% se l'inadempimento sia avvenuto nelle 48h prima dell'inizio del viaggio.
- e) nessun obbligo di indennizzo nei seguenti casi:
  1. cancellazione per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti
  2. cancellazione per forza maggiore, intendendo tutte quelle situazioni esterne all'organizzatore, di carattere straordinario e imprevedibile, le cui conseguenze non si siano potute evitare pur avendo agito con la dovuta diligenza
- f) 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 per la continuazione del viaggio senza supplementi di prezzo a carico del contraente. Qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore o superiore rispetto a quelle previste originariamente, dovrà rimborsarlo o abbonargli l'ammontare pari a tale differenza. Se il consumatore continuerà il viaggio con le soluzioni proposte dall'organizzatore, si intenderà accettata la proposta alternativa.
- g) qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per comprovati 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 di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate.
- h) in caso di reclami l'organizzatore dovrà operare con diligenza per trovare le soluzioni adeguate
- i) in nessun caso l'organizzatore sarà ritenuto responsabile per tutto ciò che non è previsto nel contratto e se il viaggio viene annullato per i motivi esposti al paragrafo e), non esistendo obbligo alcuno dello stesso all'indennizzo di eventuali costi di servizio
- j) se alcuni servizi inclusi nell'offerta, come trasferimenti da/per aeroporto e assistenza

in loco o simili, non venissero soddisfatti, soprattutto per motivi che esulano dal fornitore e non imputabili all'organizzatore, questo rimborserà l'importo del trasporto alternativo utilizzato dal cliente dietro presentazione di una ricevuta o fattura corrispondente.

## **7. Obbligo del consumatore alla comunicazione per inadempienza del contratto**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore "in situ" o in ogni caso nella maggior brevità possibile affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Nel caso in cui le soluzioni alternative non soddisfino il consumatore, egli dovrà quindi sporgere reclamo, per iscritto o mediante altra forma, all'organizzatore o al venditore entro e non oltre 30 giorni lavorativi.

## **8. Prescrizione delle azioni**

Nonostante le disposizioni del paragrafo precedente, il termine di prescrizione per le azioni derivanti dai diritti riconosciuti nel Quarto Libro del Real Decreto Legislativo 1/2007 è di 2 anni, secondo ciò che è stabilito nell'articolo 164 del citato Libro.

## **9. Responsabilità**

### **9.1 Generale**

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, fatto salvo il diritto dell'organizzatore di agire contro i fornitori stessi dei servizi. Tale responsabilità cesserà di esistere quando:

1. provi che l'evento è imputabile al consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici)
2. provi che l'evento è dovuto a circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, con carattere imprevedibile e irrisolvibile
3. provi che le cause siano di forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere
4. provi che tali difetti siano dovuti ad eventi imprevedibili in ogni caso dall'organizzatore. Tuttavia, anche in caso di esclusione della responsabilità nei casi esposti ai punti 2,3 e 4, l'organizzatore e il rivenditore del pacchetto turistico saranno tenuti a prestare le misure di assistenza necessaria al consumatore che si trovi in difficoltà.

### **9.2 Limiti di risarcimento per danni**

Per quanto riguarda il limite di indennizzo per i danni derivanti dal mancato adempimento del contratto o cattiva esecuzione dei servizi inclusi nel pacchetto turistico, esso è disciplinato dalle disposizioni contenute nelle Convenzioni Internazionali sulla materia.

## **10. Passaporti, visti e documenti di viaggio**

Tutti i consumatori, senza eccezioni (bambini e infanti inclusi), sono tenuti a fornirsi di documentazione personale e familiare (passaporto o carta di identità) in regola con la legge del paese di destinazione. Saranno a carico degli stessi, quando il viaggio lo richieda, l'ottenimento di visti, passaporti, certificati di vaccinazione ecc.

L'organizzatore declina qualsiasi responsabilità nel caso in cui dovesse essere rifiutata la

concessione di visti da parte dell'Autorità per cause particolari del consumatore, o nel caso in cui fosse negato l'ingresso nel paese per mancanza di requisiti imposti o un difetto o mancanza della documentazione richiesta. Attribuirà al consumatore la responsabilità di ogni spesa derivante da atti di questa natura, applicando in questo caso le condizioni e le regole stabilite per i casi di cancellazione volontaria dei servizi da parte del consumatore. 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. Il consumatore è sempre tenuto ad informare il Venditore e l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidenza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc...) e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. I minori di 18 anni dovranno portare con sé un permesso scritto e firmato da parte dei genitori o tutori, nel caso in cui questo venga richiesto da parte delle autorità locali.

## **11. Informazione da consegnare al consumatore da parte dell'Organizzatore**

Al momento della firma del contratto, il consumatore dovrà ricevere dall'Organizzatore tutte le informazioni specifiche riguardanti la documentazione necessaria per il viaggio scelto, le informazioni in materia di assicurazione facoltativa che copre le spese di cancellazione e/o di assicurazione infortuni e di assistenza per coprire le spese di rimpatrio in caso di incidente, malattia o morte, e infine le informazioni di probabili rischi legati alla destinazione di viaggio nel rispetto della Legge generale di Difesa e Tutela dei Consumatori.

## **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 nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore

## **13. Clausola arbitrale**

La Soul Rider Tours S.L dichiara espressamente la sua rinuncia a presentare le sue richieste al Tribunale Arbitrale dei trasporti per qualsiasi questione proveniente dall'esistenza di tale contratto.

## **14. Validità**

La validità di tali Condizioni generali di Viaggio sarà di 1 anno

