



## Prenotazione online di un soggiorno in alloggio Gîtes de France®

I presenti documenti sono trasmessi a titolo indicativo. Solo la versione dei contratti in francese fa fede e ha validità giuridica.

### Condizioni applicabili a qualsiasi prenotazione

#### **1 - Le parti del contratto:**

"Voi" o "il Cliente" o "l'Acquirente" indica qualsiasi utilizzatore del presente sito che prenota, ordina e/o acquista uno qualsiasi dei Prodotti e Servizi proposti. Potete utilizzare questo Sito esclusivamente se siete maggiorenni e autorizzati a firmare dei contratti che implicano la vostra responsabilità. Voi sarete finanziariamente responsabili di qualsiasi utilizzo del Sito.

Le prestazioni vendute sul presente sito sono riservate ai privati. I gruppi e i professionisti devono mettersi direttamente in contatto con il Venditore.

"Noi" o "il Venditore" indica la centrale di prenotazione legalmente autorizzata, che offre alla vendita affitti, soggiorni e forfait turistici a nome dei suoi mandanti e che s'impegna a rispettare le seguenti regole professionali: articolo 68 del decreto del 1972 modificato per le locazioni di alloggi non comprese nei forfait, articoli da R211-3 a R211-11 del Codice del Turismo per i viaggi e i pacchetti turistici.

**2 - Oggetto del contratto:** Il presente contratto ha per oggetto di garantire a distanza per via elettronica la prenotazione di un soggiorno in alloggio certificato Gîtes de France®, autorizzato dal Relais territorialmente competente a nome della Fédération Nationale des Gîtes de France e del Tourisme Vert®. In nessun caso, la Fédération Nationale des Gîtes de France e del Tourisme Vert®, saranno da ritenersi responsabili in caso di utilizzo di questi contratti da terzi o per fini diversi da quelli turistici.

**3 - Diritto di opzione online:** Il presente sito consente di porre un'opzione sulla prenotazione di un soggiorno in alloggio Gîte de France® la cui durata di validità è menzionata sulla proposta di contratto emessa dal Venditore. Ponendo un'opzione, Voi bloccate la prenotazione del soggiorno per un periodo di 7 giorni. Riceverete quindi un contratto di prenotazione per posta o via e-mail. **Attenzione: il Venditore dovrà aver ricevuto, prima della data presente sul contratto, il vostro contratto firmato così come il vostro pagamento affinché la prenotazione diventi definitiva.** In mancanza di ciò, la vostra opzione di prenotazione sarà considerata come non confermata e il Venditore rimetterà in vendita il soggiorno in questione.

**4 - Prenotazione online:** Dopo aver effettuato la propria selezione e cliccato sul pulsante "prenota ora", il Cliente vede comparire una schermata che riassume gli elementi della sua prenotazione.

Il Cliente viene quindi invitato a compilare una pagina di dati personali che poi convalida.

Una schermata riassume quindi l'insieme degli elementi specifici presenti nel contratto.

Cliccando infine sul pulsante "CONFERMA", il cliente convalida e conferma il suo ordine, dichiara di aver preso conoscenza e di accettare le presenti condizioni di prenotazione e di esserne irrevocabilmente vincolato. La sua accettazione non potrà ulteriormente essere rimessa in causa, fatta salva l'applicazione dell'articolo relativo al diritto di ritrattazione.

I sistemi di registrazione automatica implementati dal Venditore sono considerati come la prova inconfutabile della conclusione del contratto di prenotazione.

Il Cliente riceverà una conferma dell'ordine via posta elettronica. Questa conferma includerà un riassunto delle caratteristiche essenziali della prenotazione, il suo prezzo e le sue modalità di pagamento. Il contenuto di queste conferme di prenotazione viene archiviato dal Venditore. Esse sono considerate come la prova inconfutabile del consenso del cliente al contratto di prenotazione e della sua data.

**5 - I metodi di pagamento del prezzo della prestazione:** Il pagamento online mediante carta di credito Vi consente di prenotare il vostro soggiorno online e immediatamente in maniera certa. Se il periodo compreso tra la data di prenotazione e la data di inizio del soggiorno è inferiore a 7 giorni, Vi sarà proposto esclusivamente il pagamento tramite carta di credito.

Per esercitare il diritto di opzione, il pagamento dell'acconto può avvenire tramite assegno, vaglia postale, bonifico e conto corrente postale; oltre a questi metodi di pagamento, il pagamento del saldo può ugualmente essere realizzato mediante carta di credito.

**6 - Incedibilità del contratto:** Fatta salva l'applicazione dell'articolo 32 delle presenti condizioni di vendita, il presente contratto viene concluso intuitu personae e non può essere ceduto.

**7 - Capacità di alloggio:** Il contratto è stabilito per una capacità precisa di persone. Se il numero di vacanzieri supera la capacità d'accoglienza, il prestatore del servizio può rifiutare i Clienti supplementari. In questo caso, qualsivoglia modifica o rottura del contratto sarà considerata come iniziativa del Cliente.

**8 - I vostri animali domestici:** Il contratto precisa se il Cliente può o meno soggiornare in compagnia di un animale domestico. In caso di mancato rispetto di questa clausola da parte del Cliente, il prestatore del servizio può rifiutare il soggiorno. In questo caso, non sarà effettuato alcun rimborso.

Per le prenotazioni in alloggi, il cliente è tenuto, al momento della prenotazione, a indicare il numero di animali domestici che l'accompagnano. La scheda descrittiva precisa i supplementi di tariffa eventuali da prevedere (tariffa animale domestico, supplemento cauzione, supplemento del pacchetto pulizie...). Delle modalità di soggiorno specifiche agli animali domestici potranno essere precisate dal proprietario all'interno di un regolamento interno affisso nell'alloggio: il contratto potrà essere rescisso a danno del cliente in caso di mancato rispetto di queste condizioni di soggiorno.

**9 - Annullamento da parte del cliente:** Qualsiasi annullamento deve essere comunicato a mezzo lettera raccomandata al servizio di prenotazione.

a/ Voi beneficiate di un'assicurazione-annullamento: occorre fare riferimento alle condizioni di rimborso previste dal contratto d'assicurazione.

b/ Voi non beneficiate di un'assicurazione-annullamento: per qualsiasi annullamento da parte del cliente, il rimborso dal servizio di prenotazione, a eccezione delle spese di prenotazione, viene realizzato come descritto in seguito:

⇒ annullamento fino al 21° giorno incluso prima dell'inizio del soggiorno: sarà trattenuto l'importo dell'acconto corrispondente al 25% dell'importo dell'affitto, al quale si aggiunge la totalità delle spese di prenotazione nonché le spese d'assicurazione annullamento eventualmente sottoscritta più, se il cliente sceglie di beneficiarne, il 25% dell'importo di tutte le prestazioni direttamente connesse al soggiorno così come figurano sulla scheda descrittiva e il saldo sarà rimborsato qualora sia stato incassato alla data di annullamento.

⇒ annullamento tra il 20° e l'8° giorno incluso prima dell'inizio del soggiorno: sarà trattenuto il 50% dell'importo dell'affitto e dell'importo delle prestazioni direttamente connesse al soggiorno, se il cliente ha scelto di beneficiarne;

⇒ annullamento tra il 7° e il 2° giorno incluso prima dell'inizio del soggiorno: sarà trattenuto il 75 % dell'importo dell'affitto e dell'importo delle prestazioni direttamente connesse al soggiorno, se il cliente ha scelto di beneficiarne;

⇒ annullamento il giorno precedente al soggiorno o lo stesso giorno d'arrivo inizialmente previsto nel contratto o mancata presentazione: non si procederà ad alcun rimborso.

**10 - Interruzione del soggiorno:** In caso d'interruzione del soggiorno da parte del Cliente, non si procederà ad alcun rimborso, fatto salvo il caso in cui il motivo dell'interruzione sia coperto dall'assicurazione-annullamento della quale può beneficiare il Cliente.

**11 - Annullamento da parte del venditore:** Quando, prima dell'inizio del soggiorno, il servizio di prenotazione annulla questo soggiorno, deve informarne l'Acquirente a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. L'Acquirente sarà rimborsato immediatamente e senza penali delle somme versate. Egli riceverà inoltre un indennizzo come minimo uguale alla penale che avrebbe dovuto pagare se l'annullamento fosse intervenuto da parte sua in questa data. Queste disposizioni non si applicano qualora sia stato concluso un accordo amichevole avente per oggetto l'accettazione da parte dell'Acquirente di un soggiorno sostitutivo proposto dal Venditore.

**12 - Modifica di un elemento sostanziale:** Quando, prima della data prevista di inizio del soggiorno, il servizio di prenotazione si vede costretto ad apportare una modifica a uno degli elementi essenziali del contratto, l'Acquirente può e dopo essere stato informato dal Venditore a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno:

⇒ rescindere il suo contratto e ottenere, senza penali, il rimborso immediato delle somme versate;

⇒ accettare la modifica o la sostituzione dei luoghi di soggiorno proposta dal Venditore: una clausola addizionale al contratto suscettibile di specificare le modifiche apportate e quindi firmata dalle parti. Qualsiasi diminuzione del prezzo di vendita in deduzione delle somme restanti eventualmente dovute dall'Acquirente e, se il pagamento già effettuato da quest'ultimo eccede il prezzo della prestazione modificata, l'eccedenza sarà restituita al Cliente prima dell'inizio del suo soggiorno.

**13 - Impossibilità per il venditore di fornire, durante il corso del soggiorno, le prestazioni previste nel presente contratto:** Qualora, durante il soggiorno, il Venditore si trovi nell'impossibilità di fornire una parte considerevole dei servizi previsti dal presente contratto, suscettibili di rappresentare una percentuale significativa del prezzo saldato dall'Acquirente, il servizio di prenotazione proporrà un soggiorno sostitutivo del soggiorno previsto facendosi eventualmente carico del supplemento di prezzo. Se il soggiorno accettato dall'Acquirente è di

qualità inferiore, il servizio di prenotazione gli rimborserà la differenza di prezzo prima della fine del soggiorno. Se il Venditore non è in grado di proporvi un soggiorno sostitutivo o se quest'ultimo viene rifiutato dall'Acquirente per validi motivi, il primo pagherà all'Acquirente una somma corrispondente all'importo dell'affitto (prezzo al pubblico esclusa assicurazione annullamento) calcolata in proporzione al numero di giorni che restano da trascorrere fino al termine iniziale del soggiorno, nonché un indennizzo dello stesso importo a titolo di riparazione del pregiudizio.

**14 - Responsabilità del Cliente:** E' vostra responsabilità verificare che le informazioni da voi fornite al momento della vostra iscrizione, o in qualsiasi altro momento, siano esatte e complete. E' vostra responsabilità accertarvi che le coordinate da voi comunicate al momento della prenotazione siano corrette e che siano tali da consentirvi di ricevere la conferma della vostra prenotazione. Nell'ipotesi in cui non riceviate questa conferma, spetta a voi contattare il Venditore. Per il corretto trattamento della vostra pratica, dovete informare immediatamente il Venditore di qualsiasi modifica delle informazioni fornite al momento della vostra iscrizione.

**15 - Responsabilità del Venditore:** Il Venditore che offre a un Cliente delle prestazioni è l'unico interlocutore di questo Cliente e risponde dinnanzi a lui dell'esecuzione degli obblighi derivanti dalle presenti condizioni di vendita. Il Venditore non sarà da ritenersi responsabile di casi fortuiti, di casi di forza maggiore o a causa di qualsiasi persona estranea all'organizzazione e allo svolgimento del soggiorno.

**16 - Utilizzo della lingua francese e preminenza del Francese:** Conformemente alla legge 94-664 del 4 agosto 1994 le offerte presentate sul presente sito a destinazione della clientela francese, sono redatte in lingua francese. Tuttavia, possono essere accessibili delle traduzioni commerciali in lingue straniere della totalità o parte delle rubriche mostrate sul presente sito. Le parti concordano che la versione in lingua francese ha la priorità su tutte le traduzioni commerciali redatte in un'altra lingua.

**17 - Utilizzo del Sito:** Il presente sito propone la prenotazione di soggiorni in alloggi certificati Gîtes de France<sup>®</sup>, autorizzati dal Relais territorialmente competente, a nome della Fédération Nationale des Gîtes de France et del Tourisme Vert<sup>®</sup>. Il sito ha lo scopo di assistervi nella ricerca dei Prodotti e Servizi in relazione con il viaggio e nella realizzazione delle prenotazioni appropriate o qualsiasi altra transazione. Un utilizzo del servizio di prenotazione di questo sito, fraudolento o contrario alle presenti Condizioni di Vendita, potrà comportare il rifiuto da parte del Relais territorialmente competente, in qualsiasi momento, dell'accesso ai Servizi proposti su detto Sito.

#### **18 - Proprietà intellettuale:**

**Impegno del Venditore:** La pubblicazione d'informazioni online è soggetta allo stesso regime giuridico della pubblicazione tradizionale. Il contenuto del presente sito è dunque regolato da diversi testi che conferiscono al lettore internauta diversi diritti e doveri. Il Venditore e l'editore del presente sito s'impegnano a rispettare le regole editoriali vigenti e a compiere qualsiasi azione necessaria al fine di accertarsi della validità delle informazioni messe a conoscenza del pubblico. Il lettore è autorizzato a stampare la totalità o parte del contenuto proposto sul sito per suo uso strettamente personale.

**Impegno del Cliente:** Il Cliente s'impegna, da parte sua, a rispettare le regole di proprietà intellettuale dei diversi contenuti proposti sul sito, il che implica che egli s'impegna a non riprodurre, riassumere, modificare, alterare o ritrasmettere, senza la previa ed esplicita autorizzazione del proprietario del sito, qualsiasi articolo, titolo, applicazione, software, logo, marchio, informazione o illustrazione per un utilizzo diverso da quello strettamente privato, il che esclude qualsivoglia riproduzione per scopi professionali, di lucro o di diffusione in massa. Egli si impegna a non riprodurre la totalità o parte del sito su qualsiasi altro supporto. Il mancato rispetto di questi impegni imperativi implica la responsabilità civile e penale del trasgressore.

**19 - Protezione dei dati personali:** I dati nominativi che vi riguardano raccolti dal network Gîtes de France sono oggetto di un trattamento informatico. Potrete ricevere offerte commerciali dal nostro network per dei prodotti o servizi analoghi a quelli ordinati. Conformemente alla legge "Informatica e Libertà" del 06/01/78, modificata nel 2004, disponete di un diritto di accesso e di rettifica alle informazioni che vi riguardano. Se desiderate esercitare questo diritto, vi è sufficiente scriverci oppure inviare la richiesta mediante posta elettronica. I dati immessi sui moduli presentati sul presente sito vengono mantenuti confidenziali dal Venditore.

**20 - Territorialità della legislazione applicabile e delle competenze giurisdizionali:** Le parti accettano che il presente contratto è governato dalla legge francese ivi comprese per quanto concerne la definizione delle competenze giurisdizionali.

**21 - Previsto:** Si conviene espressamente che, fatto salvo errore manifesto commesso dal Venditore, i dati conservati nel sistema informativo del Venditore e/o dei suoi Partner hanno forza probante in relazione agli ordini inoltrati. I dati su supporto informatico o elettronico conservati dal Venditore costituiscono delle prove. Se tali dati sono prodotti come mezzi di prova da parte del Venditore nell'ambito di qualsivoglia procedura di contenzioso o di altra natura, essi saranno ammissibili, validi e opponibili tra le parti nella stessa maniera, nelle stesse condizioni e con la medesima forza probatoria di qualsiasi documento che possa essere redatto, ricevuto o conservato in forma scritta.

**22 - Espressione dei reclami – Regolazione delle controversie – Clienti disonesti:** Qualsiasi reclamo relativo alla procedura elettronica di prenotazione può essere indirizzato alla centrale di prenotazione. Qualsiasi reclamo relativo allo stato dei luoghi e/o allo stato descrittivo del luogo del soggiorno, deve essere presentato al servizio di prenotazione entro 3 giorni a decorrere dall'ingresso nei luoghi. Qualsiasi altro reclamo deve esserle indirizzato il prima possibile a mezzo lettera. Quando il servizio di prenotazione, in qualità di mandatario, viene condotto, a nome del proprietario, a risarcire il cliente, quest'ultimo lo surroga nei diritti e azioni che sono intraprese nei confronti del proprietario. Il Venditore si riserva il diritto di annullare o di rifiutare qualsiasi ordine di un Cliente con il quale esisterebbe una controversia relativa al pagamento di un debito anteriore.

**Condizioni particolari applicabili alla prenotazione di un soggiorno in casa contadina affittata ai turisti**  
**Le condizioni che figurano nel presente capitolo completano le condizioni applicabili a qualsiasi prenotazione.**

**23 - Le date di riscossione del prezzo del soggiorno:** In applicazione dell'articolo 68 del decreto 72-678 del 20 luglio 1972 modificato, le prenotazioni di alloggi stagionali fatte da un intermediario, non possono essere oggetto di alcun versamento più di 6 mesi prima dell'ingresso nei luoghi. Di conseguenza, le prenotazioni di un soggiorno in case contadine effettuate più di 6 mesi prima dell'ingresso nei luoghi non daranno luogo in nessun caso ad alcun pagamento prima di questo termine. Sei mesi prima dell'inizio del soggiorno, sarete invitati tramite una e-mail a pagare il vostro acconto, corrispondente al 25% dell'importo dell'affitto, al quale si aggiunge la totalità delle spese di prenotazione nonché le spese d'assicurazione annullamento eventualmente sottoscritta più, se il cliente sceglie di beneficiarne, il 25% dell'importo di tutte le prestazioni direttamente connesse al soggiorno così come figurano sulla scheda descrittiva.

Per le prenotazioni effettuate tra 6 mesi e 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno, il pagamento di un acconto come definito in precedenza sarà richiesto al momento della conclusione del contratto. Il saldo è dovuto 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno: alla scadenza di questo periodo sarete inviati tramite una e-mail a pagare questa somma.

Per le prenotazioni effettuate meno di 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno, la totalità del prezzo del soggiorno sarà richiesta al momento della conclusione del contratto.

**24 - I prezzi:** I prezzi sono indicati in ciascuna scheda descrittiva e corrispondono al prezzo globale dell'affitto dell'alloggio per una settimana (dal sabato pomeriggio alle 16.00 al sabato mattina successivo alle ore 10.00), un weekend o una semi-settimana.

**25 - Assenza di ritrattazione:** Per le prenotazioni effettuate a mezzo posta, telefono o via Internet, l'affittuario non beneficia del termine di ritrattazione e questo conformemente all'articolo L121-21-8 del codice del Consumo relativa in particolar modo alle prestazioni di servizi di soggiorno forniti in una data o secondo una periodicità determinata

**26 - L'arrivo:** Il cliente deve presentarsi il giorno preciso e all'ora menzionati sul contratto di prenotazione o sulla ricevuta di ritorno della prenotazione. In caso di arrivo in ritardo o posticipato o d'impedimento dell'ultimo minuto, il Cliente deve avvisare il prestatore del servizio (o proprietario) il cui indirizzo e numero di telefono sono presenti sul voucher o sulla scheda descrittiva.

**27 - Lo stato dei luoghi:** Un inventario viene realizzato in comune e firmato dal Cliente e dal proprietario o da un suo rappresentante all'arrivo e alla partenza dall'alloggio. Questo inventario costituisce il solo riferimento in caso di controversia concernente lo stato dei luoghi. Il Cliente è tenuto a usufruire del bene affittato da buon padre di famiglia. Lo stato di pulizia dell'alloggio del Cliente dovrà essere constatato nello stato dei luoghi. La pulizia dei locali è a carico del vacanziere per il periodo di affitto e prima della sua partenza. L'importo delle eventuali spese di pulizia è stabilito sulla base di calcolo menzionata nella scheda descrittiva.

**28 - Il deposito di garanzia:** All'arrivo del Cliente nel suo luogo di soggiorno, un deposito di garanzia, il cui importo è indicato nella scheda descrittiva, è richiesto dal proprietario. Dopo aver stabilito in contraddittorio lo stato dei luoghi di uscita, questo deposito viene restituito, dopo aver dedotto il costo della rimessa in stato dei luoghi qualora siano stati rilevati dei danni. In caso di partenza anticipata (anteriore all'orario menzionato sulla scheda descrittiva) che impedisce di stabilire lo stato dei luoghi lo stesso giorno della partenza del Cliente, il deposito di garanzia sarà restituito dal proprietario entro un periodo di tempo non superiore a una settimana.

**29 - Il pagamento delle spese:** Al termine del soggiorno, il Cliente deve pagare al proprietario le spese non incluse nel prezzo. Il loro importo viene stabilito sulla base di calcolo menzionata nella scheda descrittiva e una ricevuta viene emessa dal proprietario.

**30 - Le assicurazioni:** Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno che abbia personalmente causato. Egli è tenuto a stipulare una polizza assicurativa di tipo villeggiatura per questi differenti rischi. Un attestato d'assicurazione potrà essergli richiesto all'ingresso nei luoghi o, in mancanza di quest'ultimo, un attestato sull'onore.

**Condizioni particolari applicabili alla prenotazione di un soggiorno turistico**  
**Le condizioni che figurano nel presente capitolo completano le condizioni applicabili a qualsiasi prenotazione.**

**31 - Le date di riscossione del prezzo del soggiorno:** Per le prenotazioni effettuate oltre 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno, il pagamento di un acconto corrispondente al 25% del prezzo del soggiorno

(corrispondente al 25% dell'importo della locazione al quale si aggiunge la totalità delle spese di prenotazione nonché le spese d'assicurazione annullamento eventualmente sottoscritta più, se il cliente sceglie di beneficiarne, il 25% dell'importo di tutte le prestazioni direttamente connesse al soggiorno così come figurano sulla scheda descrittiva) sarà richiesto al momento della conclusione del contratto. Il saldo è dovuto 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno: alla scadenza di questo periodo sarete invitati tramite una e-mail a pagare questa somma. Per le prenotazioni effettuate meno di 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno, la totalità del prezzo del soggiorno sarà richiesta al momento della conclusione del contratto.

**Condizioni particolari applicabili alla prenotazione di un pacchetto turistico**  
**Le condizioni che figurano nel presente capitolo completano le condizioni applicabili a qualsiasi prenotazione.**

**32 - Cessione del contratto:** L'Acquirente può cedere il suo contratto a un cessionario che soddisfi i medesimi requisiti dell'acquirente per effettuare il soggiorno. In questo caso, l'Acquirente è tenuto a informare il servizio di prenotazione della sua decisione a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro e non oltre 7 giorni prima dell'inizio del soggiorno. La cessione del contratto deve essere realizzata al prezzo di costo. Il cedente e il cessionario sono responsabili in solido nei confronti del Venditore, del pagamento del saldo del prezzo nonché delle eventuali spese supplementari occasionate da questa cessione.

## **Articoli da R-211-3 a R-211-11 del Codice del Turismo (Legge n. 2009-888 del 22/07/2009)**

### **Articolo R211-3**

Con riserva delle esclusioni previste dalla terza e quarta comma dell'articolo L. 211-7, qualsiasi offerta e qualsiasi vendita di prestazioni di viaggio o di soggiorno dà luogo alla consegna di documenti appropriati che rispondono alle regole definite dalla presente sezione.

In caso di vendita di titoli di trasporto aereo o di titoli di trasporto su linea regolare non accompagnati da prestazioni legate a questi trasporti, il venditore rilascia all'acquirente uno o più biglietti di passaggio per la totalità del viaggio, emessi dal trasportatore o sotto la sua responsabilità. Nel caso di trasporto su richiesta, il nome e l'indirizzo del trasportatore, per conto del quale i biglietti sono emessi, devono essere menzionati.

La fatturazione separata dei diversi elementi di uno stesso pacchetto turistico non sottrae il venditore agli obblighi ad egli imposti dalle disposizioni regolamentari della presente sezione.

### **Articolo R211-3-1**

Lo scambio di informazioni precontrattuali o la messa a disposizione delle condizioni contrattuali sono realizzati per iscritto. Possono essere realizzate per via elettronica nelle condizioni di validità e di esercizio previste dagli articoli da 1369-1 a 1369-11 del codice civile. Sono menzionati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo del venditore così come l'indicazione della sua immatricolazione al registro prevista dall'articolo L. 141-13 o, se del caso, il nome, l'indirizzo e l'indicazione dell'immatricolazione della federazione o del sindacato menzionati alla seconda comma dell'articolo R. 211-2.

### **Articolo R211-4**

Previamente alla conclusione del contratto, il venditore deve comunicare al consumatore le informazioni relative ai prezzi, date e altri elementi costitutivi delle prestazioni fornite in occasione del viaggio o del soggiorno, vale a dire:

- 1° La destinazione, i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporti utilizzati;
- 2° La modalità di soggiorno, la sua posizione, il suo livello di comfort e le sue principali caratteristiche, la sua omologazione e la sua classificazione turistica corrispondente alla regolamentazione e alle consuetudini del paese d'accoglienza;
- 3° Le prestazioni di ristorazione proposte;
- 4° La descrizione dell'itinerario nel caso in cui si tratti di un circuito;
- 5° Le formalità amministrative e sanitarie da soddisfare per i cittadini residenti o per i cittadini residenti in un altro Stato membro dell'Unione Europea o di uno Stato facente parte dell'accordo sullo Spazio economico europeo, in particolare, in caso di superamento delle frontiere nonché i loro termini d'adempimento;
- 6° Le visite, escursioni e gli altri servizi inclusi nel pacchetto o eventualmente disponibili previo pagamento di un supplemento di prezzo;
- 7° La dimensione minima o massima del gruppo che consente la realizzazione del viaggio o del soggiorno nonché, se la realizzazione del viaggio o del soggiorno è subordinata a un numero minimo di partecipanti, la data limite d'informazione del consumatore in caso di annullamento del viaggio o del soggiorno; questa data non può essere fissata a meno di ventuno giorni prima della partenza;
- 8° L'importo o la percentuale di prezzo da versare a titolo d'acconto alla conclusione del contratto nonché il calendario di pagamento del saldo;
- 9° Le modalità di revisione dei prezzi come previste dal contratto in applicazione dell'articolo R. 211-8;
- 10° Le condizioni di annullamento di natura contrattuale;
- 11° Le condizioni di annullamento definite negli articoli R. 211-9, R. 211-10 e R. 211-11;
- 12° Le informazioni concernenti la sottoscrizione facoltativa di un contratto d'assicurazione suscettibile di coprire le conseguenze di taluni casi di annullamento o di un contratto d'assistenza suscettibile di coprire determinati rischi particolari, in particolar modo le spese di rimpatrio in caso d'incidente o di malattia;
- 13° Quando il contratto comporta delle prestazioni di trasporto aereo, le informazioni, per ciascun troncone di volo; previste dagli articoli da R. 211-15 a R. 211-18.

Modificato al Decreto 2009-1650 del 23 dicembre 2009 - art. 1

Le informazioni preventive fornire al consumatore impegnano il venditore, fatto salvo il caso in cui il venditore non si sia espressamente riservato il diritto di modificare determinati elementi. Il venditore, in questo caso, deve indicare chiaramente in quale misura questa modifica può intervenire e su quali elementi.

In qualsiasi caso, le modifiche apportate alle informazioni preventive devono essere comunicate al consumatore prima della conclusione del contratto.

## Articolo R211-6

Il contratto concluso tra il venditore e l'acquirente deve essere scritto, stabilito in duplice copia, una delle quali consegnata all'acquirente, e firmata da entrambe le parti. Quando il contratto è concluso per via elettronica, si applicano gli articoli da 1369-1 a 1369-11 del codice civile. Il contratto deve comprendere le clausole seguenti:

1° Il nome e l'indirizzo del venditore, del suo garante e del suo assicuratore, nonché il nome e l'indirizzo dell'organizzatore;

2° La destinazione o le destinazioni del viaggio e, in caso di soggiorno frazionato, i differenti periodi e le loro date;

3° I mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti utilizzati, le date e i luoghi di partenza e di ritorno;

4° La modalità di soggiorno, la sua posizione, il suo livello di comfort e le sue principali caratteristiche e la sua classificazione turistica in virtù delle regolamentazioni o delle consuetudini del paese d'accoglienza;

5° Le prestazioni di ristorazione proposte;

6° L'itinerario nel caso in cui si tratti di un circuito;

7° Le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale del viaggio o del soggiorno;

8° Il prezzo totale delle prestazioni fatturate nonché l'indicazione di qualsiasi revisione eventuale di questa fatturazione in virtù delle disposizioni dell'articolo R. 211-8;

9° L'indicazione, laddove necessario, dei canoni o delle tasse afferenti a determinati servizi come le tasse di atterraggio, d'imbarco e di sbarco nei porti e aeroporti, tasse di soggiorno quando non sono incluse nel prezzo della o delle prestazioni fornite;

10° Il calendario e le modalità di pagamento del prezzo; l'ultimo versamento effettuato dal cliente non deve essere inferiore al 30% del prezzo del viaggio o del soggiorno e deve essere effettuato alla consegna dei documenti che consentono di realizzare il viaggio o il soggiorno;

11° Le condizioni particolari richieste dall'acquirente e accettate dal venditore;

12° Le modalità secondo le quali l'acquirente può presentare al venditore un reclamo per la mancata esecuzione o cattiva esecuzione del contratto, reclamo che deve essere presentato il prima possibile, con qualsiasi mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno da parte del venditore e, ove necessario, segnalato per iscritto all'organizzatore del viaggio e al prestatore dei servizi interessati;

13° La data limite d'informazione dell'acquirente in caso di annullamento del viaggio o del soggiorno da parte del venditore nel caso in cui l'annullamento del viaggio o del soggiorno sia legato a un numero minimo di partecipanti, conformemente alle disposizioni del punto 7° dell'articolo R. 211-4.

14° Le condizioni di annullamento di natura contrattuale;

15° Le condizioni di annullamento previste negli articoli R. 211-9, R. 211-10 e R. 211-11;

16° Le precisazioni concernenti i rischi coperti e l'importo delle garanzie a titolo del contratto d'assicurazione suscettibile di coprire le conseguenze della responsabilità civile professionale del venditore;

17° Le indicazioni concernenti il contratto d'assicurazione suscettibile di coprire le conseguenze di taluni casi di annullamento sottoscritto dall'acquirente (numero della polizza e nome dell'assicuratore) nonché quelle concernenti il contratto d'assicurazione suscettibile di coprire taluni rischi particolari, in particolar modo le spese di rimpatrio in caso d'incidente o di malattia; in questo caso, il venditore deve consegnare all'acquirente un documento che precisa come minimo i rischi coperti e i rischi esclusi;

18° La data limite per informare il venditore in caso di cessione del contratto da parte dell'acquirente;

19° L'impegno a fornire all'acquirente, almeno dieci giorni prima della data prevista per la sua partenza, le seguenti informazioni:

a) Il nome, l'indirizzo e il numero di telefono della rappresentanza locale del venditore o, in mancanza di ciò, i nomi, gli indirizzi e i numeri di telefono degli organismi locali suscettibili di fornire assistenza al consumatore in caso di difficoltà o, in mancanza di ciò, il numero di telefono che consente in qualsiasi caso di emergenza di mettersi in contatto con il venditore;

b) Per i viaggi e soggiorni di minori all'estero, un numero di telefono e un indirizzo che consentono di mettersi in contatto diretto con il bambino o il responsabile sul posto del suo soggiorno;

20° La clausola di rescissione e di rimborso senza penali delle somme versate dall'acquirente in caso di mancato rispetto dell'obbligo d'informazione prevista al punto 13° dell'articolo R.211-4.

21° L'impegno a fornire all'acquirente, a tempo debito prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno, gli orari di partenza e di arrivo.



## **Articolo R211-7**

L'acquirente può cedere il suo contratto a un cessionario che soddisfi i medesimi requisiti dell'acquirente per effettuare il viaggio o il soggiorno, nella misura in cui questo contratto non ha prodotto alcun effetto.

Fatto salvo un accordo più vantaggioso per il cedente, quest'ultimo è tenuto a informare il venditore della sua decisione con qualsiasi mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del viaggio. Nel caso in cui si tratti di una crociera, questo termine è portato a quindici giorni. Questa cessione non è soggetta, in alcun caso, a una previa autorizzazione del venditore.

## **Articolo R211-8**

Quando il contratto implica una possibilità espressa di revisione del prezzo, nei limiti previsti dall'articolo L. 211-12, lo stesso deve menzionare le modalità precise di calcolo, sia al rialzo che al ribasso, delle variazioni di prezzo e, in particolar modo, l'importo delle spese di trasporto e tasse ivi afferenti, la o le valute che possono avere un'incidenza sul prezzo del viaggio o del soggiorno, la parte del prezzo alla quale si applica la variazione, il corso della o delle valute ritenute come riferimento al momento dello stabilimento del prezzo figurante nel contratto.

## **Articolo R211-9**

Quando, prima della partenza dell'acquirente, il venditore si trova costretto ad apportare una modifica a uno degli elementi essenziali del contratto, come un rialzo significativo del prezzo e quando non rispetta l'obbligo d'informazione menzionato al punto 13° dell'articolo R. 211-4, l'acquirente può, senza pregiudicare i ricorsi in riparazione per danni eventualmente subiti, e dopo averne informato il venditore con qualsiasi mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno:

- rescindere il suo contratto e ottenere, senza penale, il rimborso immediato delle somme versate;
- accettare la modifica o il viaggio sostitutivo proposto dal venditore; una clausola addizionale al contratto suscettibile di precisare le modifiche apportate viene quindi firmata dalle parti; qualsiasi diminuzione del prezzo di vendita in deduzione delle somme che rimangono eventualmente a carico dell'acquirente e, se il pagamento già effettuato da quest'ultimo, supera il prezzo della prestazione modificata, l'eccedenza deve essergli restituita prima della sua data di partenza.

## **Articolo R211-10**

Nel caso previsto dall'articolo L. 211-14, quando, prima della partenza dell'acquirente, il venditore annulla il viaggio o il soggiorno, egli deve informare l'acquirente con qualsiasi mezzo che consenta di ottenere una ricevuta di ritorno; l'acquirente, senza pregiudicare i suoi ricorsi in riparazione dei danni eventualmente subiti, ottiene dal venditore il rimborso immediato e senza penali delle somme versate; l'acquirente riceve, in questo caso, un indennizzo almeno uguale alla penale che avrebbe dovuto sostenere se l'annullamento fosse avvenuto da parte sua a questa data.

Le disposizioni del presente articolo non costituiscono in nessun caso un ostacolo a un accordo amichevole avente per oggetto l'accettazione da parte dell'acquirente di un soggiorno sostitutivo proposto dal venditore.

## **Articolo R211-11**

Qualora, dopo la partenza dell'acquirente, il venditore si trovi nell'impossibilità di fornire una parte considerevole dei servizi previsti dal presente contratto, suscettibili di rappresentare una percentuale significativa del prezzo saldato dall'acquirente, il venditore deve immediatamente adottare le seguenti disposizioni senza pregiudizio dei ricorsi in riparazione dei danni eventualmente subiti:

- proporre delle prestazioni in sostituzione delle prestazioni previste sostenendo eventualmente qualsiasi supplemento di prezzo e, se le prestazioni accettate dall'acquirente sono di qualità inferiore, il venditore deve rimborsargli la differenza di prezzo;
- se il venditore non è in grado di proporre alcuna prestazione sostitutiva o se queste ultime vengono rifiutate dall'acquirente per valide ragioni, il venditore deve fornire all'acquirente, senza supplemento di prezzo, dei titoli di trasporto per garantire il suo ritorno in condizioni che possano essere giudicate equivalenti verso il luogo di partenza o verso un altro luogo accettato dalle due parti.

Le disposizioni del presente articolo sono applicabili in caso di mancato rispetto dell'obbligo previsto al punto 13° dell'articolo R. 211-4.