

**I RAPPORTI TRA CLIENTE ED
AGENTE DI VIAGGIO SONO
REGOLATI:**

* DAL DECRETO LEGISLATIVO 111/95, ripreso integralmente dal DL 206/05
CODICE DEL CONSUMO

* DALLA LEGGE 1084/77 (CCV)

* DALL'ART. 2043 del CODICE CIVILE

RESPONSABILITA'

C.C.V.

AMBITO DI APPLICAZIONE:
(laddove non trovino applicazione il Codice del Consumo e la CCV resta valido il Codice Civile come legge residuale).

RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE

- Per mancate, incomplete o difformi esecuzioni dei servizi turistici: (overbooking, alberghi di categoria inferiore, coincidenza saltata, visita non effettuata ecc.).
- Per danni causati in conseguenza di cattiva esecuzione del servizio turistico tale da provocare danno al passeggero ed alle sue cose; (furto o danneggiamento del bagaglio; danni fisici in conseguenza di caduta aereo, affondamento traghetto, ribaltamento pulmino ecc.)

Contratti di viaggio (trasporto + soggi +...) conclusi da un organizzatore o intermediario (vendita contratto di vi o di servizi separati) con sede in uno Stato contraente.

Il Tour Operator è responsabile in prima persona nei confronti del cliente.

Il Tour Operator è responsabile in prima persona nei confronti del cliente.

RAFFRONTO TRA C.C.V. E CODICE DEL CONSUMO

RESPONSABILITA'

C.C.V.

RESPONSABILITA' DELL'INTERMEDIARIO

L'intermediario è responsabile nei confronti del Viaggiatore per i suoi obblighi di Intermediario diligente e per gli atti ed omissior dei Suoi dipendenti.

Nella vendita di un viaggio di organizzazione l'Intermediario che non espone il nome dell'organizzatore assume le responsabilità dell'organizzatore.

RAFFRONTO TRA C.C.V. E CODICE DEL

RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE	C.C.V.	CODICE DEL CON
per danni fisici al passeggero	fino a 50.000 Franchi Geminal (ca. € 238.500,00)	<p>N</p> <p>* 100.000 DSP (CIRCA € 1 internazionale come c se si applica la Conve</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 70.000 DSP (CIRCA € 93 internazionale come d se si applica la CIV.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 50.000 Franchi Germin danno (trasporto terre ecc.) come da conveni</p> <p>* 2.000 Franchi Geminal CCV o, per i danni alle seguenti Codice Civile</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 100 volte il prezzo gi cose portate dal cl dall'albergatore;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> illimitatamente per all'albergatore e per l ricevere in custodia pu</p>
per qualsiasi altro danno	5.000 Franchi Geminal (ca. € 23.850,00)	

RAFFRONTO TRA C.C.V. E CODICE DEL

LIMITE DI INDENNIZZO PER PASSEGGERO

	C.C.V.
RESPONSABILITA' DELL'INTERMEDIARIO	Fino a 10.000 Franchi Germina (CIRCA € 47.700,00)

Conversione in euro del
FRANCO ORO GERMINAL

1 Franco Oro Germinal = 0,2903226 grammi d'oro
al 13/02/07 1 gr. d'oro vale 21,35 USD o 16,42 €
quindi il valore di 1 Franco Oro Germinal = 4,77 €

I LIMITI DI RESPONSABILITA' PREVISTI DALLA CCV

PER DANNI FISICI

Franchi oro 50.000 x € 4,77 = € 238.500,00

PER DANNI ALLE COSE

Franchi oro 2.000 x € 4,77 = € 9.540,00

PER QUALSIASI ALTRO DANNO

Franchi oro 5.000 x € 4,77 = € 23.850,00

RAFFRONTO TRA C.C.V. E CODICE DEL CONSUMO

MODALITA' DI CALCOLO DEL DANNO

C.C.V.	CODICE DEL CONSUMO
<p>Il danno, che è indennizzabile entro il limite massimo previsto dalla CCV, viene quantificato conformemente alle disposizioni che regolano i singoli servizi prestati.</p>	<p>Non pare che il Codice del Consumo consenta all'organizzatore di rispondere entro i limiti previsti alle norme vigenti nei paesi dove si verificano i danni. Questa limitazione di responsabilità significa che il danno viene pertanto calcolato (entro i limiti previsti dal Codice del Consumo) in base alle norme e consuetudini Italiane o alle Convenzioni Internazionali.</p> <p>La nuova disciplina di responsabilità intende tutelare il consumatore che, in caso di incidenti nei paesi sottosviluppati, otterrebbe (in assenza del Codice del Consumo) indennizzi inadeguati rispetto ai criteri di valutazione dei danni in uso in Italia.</p> <p>I Tour Operators sono quindi tenuti ad indennizzi a volte molto superiori agli indennizzi dovuti dai fornitori dei servizi responsabili dei danni e pertanto hanno una possibilità di rivalsa inferiore a quanto dovuto al consumatore.</p>

CARATTERISTICHE DEL DANNO R.C. PROFESSIONALE

UN EVENTO PER ESSERE INDENNIZZABILE DALLA POLIZZA R.C. PROFESSIONALE DEVE AVERE LE SEGUENTI CARATTERISTICHE:


- ESSERE LA CONSEGUENZA DI UN EVENTO ACCIDENTALE O DI UN ERRORE INVOLONTARIO E NON DI UNO SCORRETTO METODO DI LAVORO.


- CAUSARE DANNO ECONOMICO AD UN CLIENTE, NON ALL'AGENTE DI VIAGGIO MEDESIMO O AI FORNITORI DEI SERVIZI TURISTICI.

- NON DEVE RIGUARDARE IL COSTO DEL SERVIZIO TURISTICO.

IL DANNO DEVE ESSERE LA CONSEGUENZA
DI UN ERRORE INVOLONTARIO E NON DI
UNO SCORRETTO METODO DI LAVORO

ESEMPI di non copertura assicurativa della responsabilità
dell'organizzatore di viaggi:

 IL TOUR OPERATOR CHE NON HA L'OK DEL
VETTORE O DELL'ALBERGATORE ED ACCETTA
COMUNQUE LA PRENOTAZIONE PERCHE' CONTA
SULLA FORTE PROBABILITA' CHE I POSTI SI
RENDANO DISPONIBILI.

 UTILIZZA TEMPI DI CONNECTING TIME PIU'
STRETTI DI QUELLI INDICATI DAL MANUALE ABC
SPERANDO CHE IL TEMPO SIA COMUNQUE
SUFFICIENTE OPPURE CHE IL VETTORE ATTENDA.

IL DANNEGGIATO DEVE ESSERE SOLO IL CLIENTE
NON ANCHE UN FORNITORE DELL'AGENTE DI
VIAGGIO O L'AGENTE STESSO

ESEMPI:

- ❑ L'AGENTE DI VIAGGI COMMITTE UN ERRORE NELLA FORMULAZIONE DEL COSTO DEL VIAGGIO O DELLA TARIFFA AEREA PER CUI ADDEBITA AL CLIENTE UN PREZZO INFERIORE.
DANNEGGIATO E' L'AGENTE DI VIAGGI CHE DEVE TENERE A PROPRIO CARICO LA DIFFERENZA NEL CASO NON RIESCA AD OTTENERLA DAL CIENTE.

- ❑ MANCATA CANCELLAZIONE DI UN GRUPPO NEI TEMPI PREVISTI DAL CONTRATTO.
IL RECLAMANTE E' L'ALBERGATORE OD IL VETTORE CHE NON HANNO POTUTO RIVENDERE I POSTI CHE SI SONO RESI DISPONIBILI.

NON RIENTRA NEL DANNO LA PURA RESTITUZIONE DEL COSTO DEL SERVIZIO TURISTICO.

ESEMPI:

SITUAZIONE	RIMBORSO A CARICO	
	DELLA COMPAGNIA (i danni subiti ed i costi sostenuti dal cliente in conseguenza della mancata fornitura del servizio turistico).	DEL TOUR OPERATOR (la restituzione del prezzo pagato dal cliente dovutagli in conseguenza della mancata fornitura del servizio turistico).
* IL CLIENTE ARRIVA A DESTINAZIONE E L'ALBERGO E' IN OVERBOOKING E NON VI E' POSSIBILITA' DI EVENTUALE SISTEMAZIONE : IL CLIENTE TORNA A CASA.	* SE L'OVERBOOKING E' CAUSATO DALL'ALBERGO : I COSTI AGGIUNTIVI ED EVENTUALI DISAGI SUBITI. PAGATO IL SOGGIORNO	IL TOUR OPERATOR DEVE RESTITUIRE IL PREZZO DAL CLIENTE PER ALTRA GIORNO ALBERGHIERO NON FORNITO
* AFFONDAMENTO IMBARCAZIONE PRENOTATA PER UNA SETTIMANA DI PESCA SUB.	* COSTI AGGIUNTIVI, COSTO DEI BAGAGLI E DELLE ATTREZZATURE PERSE NEL NAUFRAGIO ED EVENTUALI DANNI FISICI E DISAGI SUBITI.	* IL TOUR OPERATOR DEVE RESTITUIRE IL PREZZO PAGATO DAL CLIENTE PER LA CROCIERA MARITTIMA NON FORNITA.
* IL TOUR OPERATOR ANNULLA IL VIAGGIO PRIMA DELLA PARTENZA PERCHE' L'ALBERGATORE O IL VETTORE AEREO GLI COMUNICANO L'INDISPONIBILITA' DEI POSTI.	* I MAGGIORI COSTI SOSTENUTI DAL CLIENTE PER PRENOTARE UN'ALTRA VACANZA. LA MANCATA UTILIZZAZIONE DELLE FERIE NEL CASO NON FOSSE POSSIBILE ISCRIVERSI AD ALTRO VIAGGIO.	* IL TOUR OPERATOR DEVE RESTITUIRE IL PREZZO GIA' PAGATO DAL CLIENTE PER LA PRENOTAZIONE DEL VIAGGIO.

SOLUZIONE ASSICURATIVA: CONVENZIONE RESPONSABILITA' CIVILE "GRANDI RISCHI"

LA RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE DI VIAGGI

Le leggi che regolano i rapporti tra i Tour Operator ed i loro clienti (CCV legge 1084 del 27.12.77 e Codice del Consumo) indicano nella figura del Tour Operator il responsabile dei danni subiti dal passeggero durante lo svolgimento del viaggio; ne consegue che il Tour Operator sarà chiamato a rispondere direttamente dei danni causati al suo cliente dai fornitori dei servizi turistici.

LIMITI DI RESPONSABILITA' PER EVENTO

Salvo i limiti di responsabilità per singolo passeggero già precedentemente indicati, non esiste nessun limite in tal senso e pertanto l'Organizzatore di Viaggi è responsabile in base al numero delle persone coinvolte nel medesimo incidente.

Esempi:

- In un viaggio di 50 persone il limite massimo potrebbe essere pari a 50 volte il limite individuale, cioè fino ad € 11.925.000,00.
- In un viaggio di 150 persone il limite massimo potrebbe essere pari a 150 volte il limite individuale, cioè fino ad € 35.775.000,00.

Risulta per tanto evidente che il tour Operator che organizza viaggi di gruppo necessita di una copertura assicurativa che preveda massimali elevati.