
CONDIZIONI GENERALI

CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO TURISTICO

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore unitamente ai documenti di cui all'art. 36 comma 8 del Codice del Turismo. Quando il contratto è intermediato da un'Agenzia di Viaggi, la conferma di prenotazione viene inviata dal Tour Operator (in seguito Organizzatore) all'Agenzia di Viaggi, (in seguito Adv) quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il Viaggiatore dichiara espressamente di aver compreso ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiamo ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale, è disciplinata dagli artt. 32-51 *novies* del D.Lgs.n.79 del 23 maggio 2011(cd. "Codice del Turismo", in seguito CdT), come attualmente modificato dal D. Lgs. n.62 del 6 giugno 2018 di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302, nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto, appalto di servizi e mandato, in quanto applicabili, e dal Codice della Navigazione (R.D. n.327 del 30 marzo 1942).

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'Organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico, cui il Viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza.

L'Organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti dalla responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative oppure obbligatorie, a tutela dei viaggiatori per la copertura di eventi che possano incidere sulla effettuazione o esecuzione della vacanza, come annullamento del viaggio, o copertura di spese mediche, rientro anticipato, smarrimento o danneggiamento bagaglio, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del Viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto.

Ai sensi dell'art.18, comma VI, del CdT, l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole o locuzioni, anche in lingua straniera, di natura similare, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

3. DEFINIZIONI (art. 33 CdT)

Ai fini del presente contratto s'intende per:

- a) viaggiatore: chiunque intenda concludere o stipulare un contratto o sia autorizzato a viaggiare in base ad un contratto di turismo organizzato;
- b) professionista: qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisca, nei contratti di turismo organizzato, anche tramite altra persona che operi in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;
- c) organizzatore: il professionista che combini pacchetti di viaggio e li venda o li offra in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista;
- d) venditore: il professionista diverso dall'organizzatore, che venda oppure offra in vendita pacchetti turistici combinati da un organizzatore;
- e) stabilimento: lo stabilimento definito dall'art.8, lettera e) del D. Lgs. 26 marzo 2010 n.59;
- f) supporto durevole: ogni strumento che permetta al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate, in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- g) circostanze inevitabili e straordinarie: una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;
- h) difetto di conformità: un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;
- i) punto vendita: qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online siano presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- j) rientro: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO (art. 33, comma 1, n.4, lett. c) CdT)

Per pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due tipo diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1. che tali servizi siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente ad una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
2. che tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, siano:
 - 2.1. acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - 2.2. pubblicizzati, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;
 - 2.3. combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui sia concluso il primo contratto ad uno o più professionisti ed il contratto con quest'ultimo o quest'ultimi professionisti, sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

5. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE (ART. 34 CdT) – SCHEDA TECNICA

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di una offerta corrispondente, l'organizzatore e, nel caso in cui il pacchetto sia venduto tramite un intermediario, anche quest'ultimo, comunicano al viaggiatore le caratteristiche principali dei servizi turistici inclusi, ovvero:

1. la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario ed i periodi di soggiorno con relative date e, se incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
2. i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, l'intermediario, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza ed arrivo;
3. l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
4. i pasti forniti;
5. le visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
6. i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
7. la lingua in cui sono prestati i servizi;
8. se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sulla idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;
9. la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, dell'intermediario, i loro recapiti telefonici ed indirizzi di posta elettronica;
10. il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposti ed altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, una indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
11. le modalità di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto ed il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
12. il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto ed il termine di cui all'art.41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
13. le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del Paese di destinazione;
14. le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro pagamento di adeguate spese di recesso o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'art.41, comma 1, CdT;
15. le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa oppure obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
16. gli estremi della copertura di cui all'art.47, commi 1, 2 e 3 CdT.

SCHEDA TECNICA

a. Organizzazione Tecnica: Grimaldi Tours di Grimaldi Group SpA, Via Marchese Campodisola 13 – 80133 NAPOLI, tel. 081496444, fax 081496442, e-mail touoperator@grimaldi.napoli.it, www.grimaldi-touoperator.com. Autorizzazione Regione Campania all'esercizio di attività di agenzia di viaggi e turismo n. 01786 del 17/02/1997;

b. La Garanzia Assicurativa di responsabilità civile per l'adempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di viaggio ed in relazione al costo complessivo dei servizi, nella osservanza delle disposizioni previste degli artt. 44 e 45 del CdT, è stata contratta con la UnipolSai Assicurazioni SpA polizza numero 1/85723/319/178773243;

c. Garanzie per i viaggiatori, ex art. 47 CdT: Fondo Garanzia Viaggi, certificato A/114.3101/16/2022

d. Le quote di partecipazione sono state calcolate sulla base di noli marittimi, costi carburante, servizi turistici, cambi e fiscalità alla data del 1 gennaio 2022;

e. Le presenti condizioni sono valide da 1/1/2022.

6. PAGAMENTI

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto l'acconto sul prezzo del pacchetto turistico stesso pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'organizzatore. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dall'organizzatore nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio/pacchetto turistico richiesto.

Il mancato pagamento delle somme predette da parte del viaggiatore o il mancato versamento delle stesse da parte dell'agenzia intermediaria, mandataria del viaggiatore, all'organizzatore, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto, con conseguente applicazione delle penali previste dal successivo art. 9, e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione (c.d. voucher) o i titoli di trasporto. La relativa comunicazione, se proveniente dall'organizzatore, sarà inviata al viaggiatore presso l'agenzia intermediaria.

7. PREZZO (art.39 CdT)

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti, o nel sito web dell'organizzatore.

Esso potrà essere variato, in aumento o diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

1. costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
2. diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di imbarco o sbarco nei porti;
3. tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai prezzi in vigore alla data di pubblicazione del programma, come riportata nella scheda tecnica, di cui al precedente art. 5, ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti pubblicati sui siti web.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore all'8% del prezzo nel suo originario ammontare.

In caso di diminuzione del prezzo, l'organizzatore ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore stesso.

Il prezzo è composto da:

- a. eventuale quota di iscrizione o gestione pratica;
- b. quota di partecipazione: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al viaggiatore;
- c. costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o di altri servizi richiesti;
- d. costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza;
- e. oneri e tasse portuali

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA (art. 40 CdT)

1. L'organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica;
2. Se prima dell'inizio del pacchetto turistico l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art.34 comma 1 lettera a) oppure non possa soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'organizzatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso;
3. Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore;
4. L'organizzatore informa il viaggiatore via mail, senza ingiustificato ritardo, in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 6;
5. Il viaggiatore comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata;
6. Se le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto ad un'adeguata riduzione del prezzo;
7. In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo, ed in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto, tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati:
 - a. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto;
 - b. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito;
 - c. Non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

9. RECESSO DEL VIAGGIATORE (art.41 CdT)

1. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore sia costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) del CdT, oppure non possa soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali. Nei casi di cui sopra il viaggiatore può:
 - 1.1. Accettare la proposta alternativa, ove formulata dall'organizzatore;
 - 1.2. Richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro 14 giorni dal recesso dal contratto.
2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno una incidenza sostanziale nella esecuzione del pacchetto o sul trasporto passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare.
Fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 3 per i casi di cui all'art. 88-bis del D.L. 18/2020, l'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore non legittima il recesso senza penali, previsto per legge, potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente dall'organizzatore.
3. In caso di recesso dal contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori dei casi elencati al primo comma o di quelle previste dall'art. 7 comma 1, sarà addebitata una penale indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5 comma 11. L'importo della penale sarà quantificato nei seguenti termini, da calcolarsi sull'intero importo del costo del pacchetto:
 - 3.1. dal giorno successivo alla prenotazione e fino a 30 giorni di calendario prima della partenza: 25%
 - 3.2. da 29 e fino a 15 giorni di calendario prima della partenza: 50%
 - 3.3. da 14 e fino a 7 giorni di calendario prima della partenza: 75%
 - 3.4. da 6 giorni di calendario e fino al giorno della partenza: 100%Le medesime penali di cui sopra si applicheranno al viaggiatore che dovesse essere impossibilitato a viaggiare, quand'anche per causa a lui non imputabile, ferma restando la mancata applicazione di penali nei casi specificamente previsti all'art. 88-bis del D.L. 18/2020, nei quali, a fronte dell'impossibilità sopravvenuta del viaggiatore di usufruire della vacanza per motivi attinenti alla pandemia da Covid-19, l'organizzatore è tenuto al rimborso integrale del prezzo, anche a mezzo voucher.
In alternativa il viaggiatore potrà richiedere la sostituzione di un altro viaggiatore alle condizioni previste dall'art. 10 delle presenti condizioni contrattuali e di vendita.
Le stesse somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali per l'espatrio.
4. Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.
5. Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme potranno essere concordate di volta in volta;
6. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:
 - 6.1. Il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto ed in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto, in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
 - 6.2. L'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.
7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 6 senza ingiustificato ritardo ed in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei suddetti casi si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati stipulati con terzi.
8. In caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successive, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte concorrenti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione dal diritto di recesso.

10. SOSTITUZIONI E CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE (art. 38 CdT)

1. Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico ad una persona che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio.
2. Il cedente ed il cessionario del contratto di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte ed altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.
3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e che non eccedano le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

4. In ogni caso il viaggiatore che richieda la variazione di un elemento relativo ad una pratica già confermata, purché la richiesta non costituisca novazione contrattuale e sempre che ne risulti possibile l'attuazione, corrisponderà all'organizzatore, oltre alle spese conseguenti alla modifica stessa, un costo fisso forfettario quantificato in € 30,00.

11. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, al viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti i passaporti, eventuali visti e formalità sanitarie necessarie per l'espatrio.
2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato sul sito web della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio, ovvero passaporto, o per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di anni 14 e l'espatrio di minori per i quali sia necessaria l'autorizzazione emessa dall'autorità giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito web della Polizia di Stato www.poliziadistato.it/articolo/191/
3. I viaggiatori dovranno reperire comunque le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiaresecuri.it ovvero la centrale operativa telefonica al numero +39 06 491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'agenzia venditrice o all'organizzatore.
4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare il venditore e l'organizzatore 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 viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiaresecuri.it

Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi, on line o cartacei, poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'opuscolo informativo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse, pertanto, dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori. I viaggiatori dovranno, inoltre, attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

6. L'organizzatore ed il venditore che abbia concesso un indennizzo o una riduzione del prezzo, ovvero corrisposto un risarcimento del danno o sia stato costretto ad ottemperare ad altri obblighi prescritti dalla Legge, ha diritto di regresso nei confronti dei soggetti che abbiano contribuito al verificarsi delle circostanze o dell'evento da cui sono derivati l'indennizzo, la riduzione del prezzo, il risarcimento del danno o gli altri obblighi in questione, nonché dei soggetti tenuti a fornire servizi di assistenza ed alloggio in forza di altre disposizioni, nel caso in cui il viaggiatore non possa rientrare nel luogo di partenza. L'organizzatore o il venditore che abbia risarcito il viaggiatore è surrogato, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili; il viaggiatore fornisce all'organizzatore o al venditore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surrogo (art.51 quinquies CdT).

12. REGIME DI RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE (art. 42 CdT)

1. L'organizzatore è responsabile della esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici debbano essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 del Codice Civile.
2. Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del Codice Civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.
3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica l'art. 43.
4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.
5. Se un difetto di conformità, ai sensi dell'art. 1455 del Codice Civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal

viaggiatore in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere, ai sensi dell'art.43, una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione

del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

6. Laddove sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessari, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione Europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.
7. La limitazione dei costi di cui al comma 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'art. 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) N. 1107/2006, ed ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati ed alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione Europea applicabile.
8. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore sia impossibile fornire, in corso di esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa la eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore una adeguata riduzione del prezzo.
9. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa sia inadeguata.
10. Se fosse impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinga le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 8, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il comma 5.
11. Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i commi 6 e 7.

13. REGIME DI RESPONSABILITA' DEL VENDITORE (artt. 50-51 quater CdT)

1. Il venditore è responsabile dell'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio, indipendentemente dal fatto che la prestazione sia resa dal venditore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni o dai terzi della cui opera si avvalga, dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.
2. Il venditore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.
3. Il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni collegati alla responsabilità del venditore si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

14. LIMITE DEL RISARCIMENTO (art. 43, comma 5, CdT)

Il contratto di pacchetto turistico può prevedere la limitazione del risarcimento dovuto dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché tale limitazione non sia inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.

Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

15. POSSIBILITA' DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE (art. 44 CdT)

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi alla esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale l'ha acquistato, il quale a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.
2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata quella di ricezione anche per l'organizzatore.

16. OBBLIGHI DI ASSISTENZA (art. 45 CdT)

GRIMALDI LINES Tour Operator

Via Marchese Campodisola, 13 - 80133 NAPOLI / ITALIA

Tel. (+39)081496666 - Fax (+39)081496442

touoperator@grimaldi.napoli.it - www.grimaldi-touoperator.com

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42, comma 7 CdT, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali ed all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

17. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO (art. 47, comma 10, CdT)

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare, al momento della prenotazione e tramite il venditore, speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprono anche le spese di rimpatrio e dalla perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

18. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (art. 36, comma 5, lett. g) CdT)

L'organizzatore potrà proporre al viaggiatore (sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet, o altre forme) modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni in sorte (ADR-Alternative Dispute Resolution), ai sensi del D. Lgs. 206/2005. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

19. PROTEZIONE DEL VIAGGIATORE (art. 47 CdT)

1. L'organizzatore ed il venditore stabiliti sul territorio nazionale sono coperti da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti.
2. I contratti di organizzazione di pacchetto turistico sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie o emesse dai Fondi di cui al comma 3 dell'art. 47 del CdT che, per i viaggi all'estero ed i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto ed il rientro immediato del viaggiatore nel caso in cui il pacchetto includa il trasporto del viaggiatore, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro. La garanzia è effettiva, adeguata al volume di affari e copre i costi ragionevolmente prevedibili, gli importi dei pagamenti effettuati da o per conto dei viaggiatori in relazione a pacchetti, tenendo conto della durata del periodo compreso tra gli acconti ed il saldo finale e del completamento dei pacchetti, nonché del costo stimato per i rimpatri in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore.
3. I viaggiatori beneficiano della protezione in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore indipendentemente dal loro luogo di residenza, dal luogo di partenza o dal luogo di vendita del pacchetto e indipendentemente dallo Stato membro in cui è stabilito il soggetto incaricato di fornire protezione in caso di insolvenza o fallimento.
4. Nei casi previsti dal comma 2, in alternativa al rimborso del prezzo o al rientro immediato, può essere offerta al viaggiatore la continuazione del pacchetto con le modalità di cui agli articoli 40 e 42 del CdT.

20. MODIFICHE OPERATIVE

In considerazione del largo anticipo con cui vengono pubblicati i cataloghi che riportano le informazioni relative alle modalità di fruizione dei servizi, si rende noto che gli orari ed i collegamenti indicati nella accettazione della proposta di compravendita di servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria agenzia di viaggi prima della partenza.

21. CLASSIFICAZIONE E SISTEMAZIONE ALBERGHIERA

La categoria degli hotel indicata in catalogo, espressa in stelle, è quella ufficiale del Paese dove gli stessi sono ubicati e segnalati dagli stessi. Ogni Paese ha un criterio di valutazione diverso da quello applicato in Italia. In ogni caso l'organizzatore sceglie quelle strutture che sostanzialmente soddisfano criteri di qualità molto severi, indipendentemente dalla categoria ufficiale del Paese. In alcuni Paesi non esiste il letto matrimoniale: la camera doppia consiste in due letti singoli uniti o separati o, se viene offerto il letto matrimoniale, questo risulta essere di dimensioni ridotte rispetto a quello italiano. Le camere triple/quadruple sono doppie con l'aggiunta di uno/due letti singoli o pieghevoli e possono a volte per questo risultare meno confortevoli. Le camere singole, in alcuni casi, risultano piccole rispetto alla camera doppia anche se rimane lo stesso standard di servizio. Le camere comunicanti sono confermabili secondo disponibilità dell'hotel e non sempre sono garantite, così pure eventuali richieste particolari quali camere situate in piani alti, bassi o vicine tra di loro.

Di norma, il giorno dell'arrivo le camere non sono disponibili prima delle ore 15.00 anche se, in caso di hotel con camere libere già dal primo mattino, l'assegnazione potrebbe essere fatta anche prima, compatibilmente con i tempi richiesti dal servizio di pulizia delle camere. Spesso gli hotel chiedono una strisciata (ad importo zero) della carta di credito oppure una somma in contante a garanzia di eventuali spese relative al frigo bar o ad altri servizi a pagamento utilizzabili in hotel. La cena del giorno di arrivo, qualora questo avvenga oltre le 21.00, potrà essere sostituita con un piatto freddo servito in camera o spostato come pasto l'ultimo giorno di soggiorno, pur rimanendo ciò un atto di cortesia e non dovuto da parte dell'hotel.

22. ESCURSIONI E SERVIZI

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal Turista in loco e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte in questo opuscolo, sono estranee all'oggetto del relativo contratto stipulato dall'organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta all'organizzatore nell'eventualità che persone quali accompagnatori o corrispondenti locali provvedano per la prenotazione o vendita di tali escursioni.

23. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS 196/2003 E ART.13 REGOLAMENTO (UE) 2016/79

Ai sensi dell'art. 13 del D. LGS 196/2003 (Codice Privacy) e dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/79, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, i dati personali forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è tenuto l'Organizzatore.

24. COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART.17 DELLA LEGGE 38/2006

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto o del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dalla Direttiva Europea 2032/2015.

Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può essere considerato organizzatore di viaggio.

Tutti i diritti sono riservati ed è vietata ogni riproduzione, anche solo parziale, di frasi, articoli o qualsivoglia testi e di disegni ed illustrazioni del presente documento a norma delle vigenti leggi di stampa.