

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEI PACCHETTI TURISTICI GL TOUR OPERATOR

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("**Condizioni Generali**"), redatte in conformità con quanto disposto dal D. Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, come modificato dal D. Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, di recepimento della Direttiva UE 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati ("**Codice del Turismo**") disciplinano le condizioni di vendita dei pacchetti turistici offerti da Grimaldi Group S.p.A. ("**GL Tour Operator**" o "**Organizzatore**").

Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante dei contratti di pacchetto turistico offerti da GL Tour Operator.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 36, comma 2 del Codice del Turismo, quando la stipula di un contratto di pacchetto turistico oggetto delle presenti Condizioni Generali è intermediata da un'Agenzia di Viaggi (in seguito anche "**Adv**" o "**Venditore**", come definito al successivo art. 3), la conferma della prenotazione viene inviata da GL Tour Operator al Venditore, quale mandatario del Viaggiatore, e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima Agenzia.

Le presenti Condizioni Generali devono essere espressamente accettate da parte del Viaggiatore al momento della trasmissione di una richiesta di acquisto di un pacchetto turistico, e in ogni caso prima della stipula del relativo contratto.

Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali, e comunque in caso di norme imperative, è fatta salva l'applicazione delle pertinenti disposizioni di legge, ivi incluse quelle previste dal Codice del Turismo e dal D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ss. mm. ii. ("**Codice del Consumo**").

1. DEFINIZIONI (art. 33 CdT)

1. Ai sensi dell'art. 33 del Codice del Turismo, ai fini delle presenti Condizioni Generali s'intende per:

a) Viaggiatore: chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto di pacchetto turistico;

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: GL Tour Operator;

d) Venditore: il professionista, diverso da GL Tour Operator, che venda oppure offra in vendita pacchetti turistici combinati dall'Organizzatore;

e) stabilimento: lo stabilimento definito dall'art. 8, comma 1, 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 turistico oggetto delle presenti Condizioni Generali;

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. Ai fini delle presenti Condizioni Generali, rientra nella nozione di 'punto vendita' il sito www.grimaldi-touroperator.com;

j) rientro: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

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

1. Ai sensi dell'art. 33, comma 1, lett. c) del Codice del Turismo, ai fini delle presenti Condizioni Generali, per pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, come definiti all'art. 33, comma 1, lett. a) del Codice del Turismo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

a) 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;

b) che tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, siano:

b.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;

b.2) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;

b.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;

b.4) 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.

2. Le presenti Condizioni Generali trovano applicazione con riferimento all'acquisto dei pacchetti turistici offerti da GL Tour Operator sul sito www.grimaldi-touroperator.com, nonché ai pacchetti turistici acquistati tramite scambio di corrispondenza a mezzo e-mail, con le modalità previste dal successivo articolo 4.

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

1. Prima della conclusione di un contratto di pacchetto turistico oggetto delle presenti Condizioni Generali, l'Organizzatore fornisce al Viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'Allegato A, parte II, al Codice del Turismo, nonché le informazioni previste dall'art. 34, comma 1 del Codice del Turismo, in particolare:

1.1. le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

a) 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;

b) 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;

c) l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

d) i pasti forniti;

e) le visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

f) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;

g) la lingua in cui sono prestati i servizi;

h) 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;

1.2. la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, dell'intermediario, i loro recapiti telefonici ed indirizzi di posta elettronica;

1.3. 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;

1.4. 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;

1.5. il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto ed il termine di cui all'art. 41, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo, prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

1.6. 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;

1.7. 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;

1.8. 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;

1.9. gli estremi della copertura di cui all'art.47, commi 1, 2 e 3 del Codice del Turismo.

2. Fatta eccezione per le informazioni precontrattuali riportate all'interno della seguente 'SCHEDA TECNICA E INFORMATIVA' e, più in generale, all'interno delle presenti Condizioni Generali, le informazioni precontrattuali di cui all'art. 34, comma 1 del Codice del Turismo sono diffuse tramite il sito Internet www.grimaldi-touroperator.com. Il modulo informativo standard di cui all'Allegato A, parte II, al Codice del Turismo è disponibile alla pagina "Informazioni precontrattuali" pubblicata sul sito Internet www.grimaldi-touroperator.com.

SCHEDA TECNICA E INFORMATIVA

a. Organizzatore: Grimaldi Group S.p.A. ('Grimaldi Lines Tour Operator'), presso l'unità locale di Via Marchese Campodisola 13 – 80133 NAPOLI, tel. 081496444, fax 081496442, e-mail: touroperator@grimaldi.napoli.it, sito Internet: www.grimaldi-touroperator.com. Autorizzazione Regione Campania all'esercizio di attività di agenzia di viaggi e turismo n. 01786 del 17/02/1997;

b. Ai sensi dell'art. 47, comma 1 del Codice del Turismo, la Garanzia Assicurativa di responsabilità civile a favore del Viaggiatore per il risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi assunti verso i clienti con il contratto di pacchetto turistico, è stata contratta con la UnipolSai Assicurazioni SpA. Si riportano gli estremi della polizza: numero 1/85723/319/178773243;

c. Ai sensi dell'art. 47, comma 2 del Codice del Turismo, al fine di consentire, in caso di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore o del Venditore, il rimborso del prezzo versato dal Viaggiatore ed il suo rimpatrio in caso di viaggi all'estero, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro, l'Organizzatore aderisce al Fondo Privato di Garanzia Assoviaggi-Confesercenti. Si riportano di seguito gli estremi del 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 2024;

e. Le presenti Condizioni Generali sono valide dal 1° gennaio 2025.

4. MODALITA' DI ACQUISTO E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

1. Per prenotare e/o acquistare un pacchetto turistico il Viaggiatore potrà, alternativamente, recarsi da un Agente di Vendita ovvero rivolgersi direttamente a GL Tour Operator.

2. Nel caso in cui il Viaggiatore, per la conclusione del Contratto, decidesse di recarsi presso un'Agenzia di Viaggi, il contratto di pacchetto turistico sarà stipulato secondo le modalità previste dal singolo Venditore.

3. In alternativa a quanto previsto al precedente punto 2, il Viaggiatore potrà acquistare il pacchetto turistico direttamente con GL Tour Operator: (i) procedendo all'acquisto sul sito Internet www.grimaldi-touoperator.com, secondo le modalità previste al successivo punto 4; oppure (ii) procedendo all'acquisto tramite scambio di corrispondenza a mezzo e-mail con GL Tour Operator, secondo le modalità previste al successivo punto 5.

4. Per acquistare il pacchetto turistico sul sito www.grimaldi-touoperator.com, il Viaggiatore dovrà selezionare il pacchetto turistico di interesse, provvedendo, contestualmente alla conclusione del contratto, al pagamento del prezzo nelle modalità indicate all'articolo 6.

5. Per acquistare il pacchetto turistico mediante e-mail, il Viaggiatore dovrà comunicare all'indirizzo touoperator@grimaldi.napoli.it i seguenti dati:

- nome, cognome, data di nascita, sesso, nazionalità e numero di documento valido con relativa scadenza, per ogni passeggero della prenotazione (inclusi i bambini di qualsiasi età);
- marca, modello e targa dell'eventuale veicolo al seguito;
- date, sistemazioni e servizi di viaggio richiesti.

Inoltre, per l'intestatario della pratica sarà necessario comunicare: codice fiscale, indirizzo di residenza e numero di telefono cellulare.

Il canale di acquisto via mail è utilizzabile per l'acquisto dei pacchetti turistici offerti tramite il sito www.grimaldi-touoperator.com e per l'acquisto di tutti gli altri pacchetti turistici acquistabili con GL Tour Operator.

6. Le prenotazioni e/o le modifiche di prenotazione comunicate telefonicamente devono in ogni caso essere formulati per iscritto dal Viaggiatore che riceverà, a sua volta, la relativa conferma della prenotazione da parte dell'Organizzatore.

5. MODALITA' DI PAGAMENTO

1. Se il contratto di pacchetto turistico viene stipulato direttamente con GL Tour Operator, il Viaggiatore deve corrispondere il relativo prezzo utilizzando le modalità di pagamento indicate sul sito www.grimaldi-touoperator.com.

In caso di acquisto di pacchetto turistico tramite un'Agente di Viaggio, il Viaggiatore corrisponderà il prezzo del pacchetto al Venditore, secondo le modalità da quest'ultimo previste.

2. All'atto dell'acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposto un importo a titolo di acconto, pari al 25% del prezzo totale del pacchetto turistico risultante dal processo di prenotazione sul sito Internet www.grimaldi-touroperator.com oppure dal preventivo della prenotazione fornito dall'Organizzatore. Il restante 75% del prezzo dovrà essere corrisposto entro il termine di 30 giorni prima della partenza. Qualora il contratto di pacchetto turistico venga concluso nei 30 giorni antecedenti la partenza, il Viaggiatore dovrà corrispondere l'intero prezzo al momento della conclusione del contratto.

3. Il mancato pagamento delle somme predette da parte del Viaggiatore o il mancato versamento delle stesse da parte dell'Agenzia di Vendita, mandataria del Viaggiatore, all'Organizzatore, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto del contratto di pacchetto turistico, con conseguente applicazione delle penali previste dall'art. 8 delle presenti Condizioni Generali, 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 tramite l'Agenzia di Vendita.

6. PREZZO DEL PACCHETTO TURISTICO

1. Il prezzo totale del pacchetto turistico, come definito all'art. 34, comma 1, lett. c) del Codice del Turismo, viene indicato al Viaggiatore prima della conclusione del contratto e forma parte integrante di quest'ultimo.

2. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 34, comma 1, lett. c) del Codice del Turismo, il prezzo totale del pacchetto turistico è composto da:

- a. eventuale quota di iscrizione o di gestione della pratica;
- b. quota di partecipazione: la parte del prezzo pagata dal Viaggiatore quale corrispettivo per il trasporto e l'alloggio e/o gli altri servizi turistici oggetto del pacchetto turistico acquistato;
- c. costo di eventuali polizze assicurative obbligatorie contro i rischi di annullamento e/o spese mediche e/o di altri servizi richiesti;
- d. costo di 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. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 40, comma 1 del Codice del Turismo, l'Organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente, prima dell'inizio del pacchetto, le condizioni del contratto di pacchetto turistico diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. Ove intenda procedere in tal senso, l'Organizzatore comunica la modifica in modo chiaro e preciso alle Agenzie di Viaggio a mezzo e-mail e, per le prenotazioni effettuate direttamente dal Viaggiatore, al Viaggiatore medesimo all'indirizzo e-mail indicato in fase di prenotazione.

2. Se prima dell'inizio del pacchetto turistico l'Organizzatore è costretto a modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici oggetto del pacchetto, di cui all'art. 34, comma 1, lett. a) del Codice del Turismo, oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal Viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore, l'Organizzatore ne dà avviso al Viaggiatore nelle forme previste dal successivo comma 3. Il Viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'Organizzatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso. In caso di recesso, l'Organizzatore potrà offrire al Viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.

3. Nelle ipotesi previste dal punto 2, l'Organizzatore informa il Viaggiatore via mail, senza ingiustificato ritardo, in modo chiaro e preciso: a) delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto; b) del periodo di cui al successivo comma 4, entro il quale il Viaggiatore è tenuto ad informare l'Organizzatore della sua decisione; c) delle conseguenze della mancata risposta, di cui al successivo comma 4; nonché d) dell'eventuale pacchetto sostitutivo offerto e del relativo prezzo. Qualora il contratto sia stato concluso con l'intermediazione di un Venditore, la comunicazione di cui al precedente periodo sarà trasmessa tramite quest'ultimo.

4. Il Viaggiatore comunica la propria scelta all'Organizzatore o al Venditore entro 14 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di cui al precedente comma 3. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata.

5. Se le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il Viaggiatore ha diritto ad un'adeguata riduzione del prezzo.

6. In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, se il viaggiatore non accetta il pacchetto sostitutivo eventualmente proposto, 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 e quest'ultimo ha diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti, ai sensi dell'art. 43, commi da 2 a 8, del Codice del Turismo.

9. RECESSO DEL VIAGGIATORE (art. 41 CdT)

1. Ai sensi dell'art. 41 del Codice del Turismo, 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 a un indennizzo supplementare.

2. Fermo quanto precede, il Viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, mediante comunicazione a mezzo e-mail da trasmettersi, rispettivamente, all'Agente di Vendita o all'Organizzatore, a seconda che il contratto sia stato sottoscritto con l'intermediazione del Venditore ovvero direttamente con GL Tour Operator. In conseguenza del recesso dal contratto da parte del Viaggiatore, il rapporto contrattuale sarà

immediatamente risolto e privo di qualsiasi effetto e tutti i biglietti emessi in esecuzione dello stesso saranno annullati.

3. Qualora il Viaggiatore receda dal contratto ai sensi del precedente comma 2, pur avendo diritto alla restituzione delle somme versate a titolo di tasse e servizi portuali, sarà tenuto al pagamento di una penale quale corrispettivo per il recesso, indipendentemente dall'avvenuto pagamento dell'acconto di cui all'art. 6, comma 1 delle presenti Condizioni Generali.

4. Salvo quanto previsto al successivo comma 5, l'importo della penale sarà quantificato nei seguenti termini, da calcolarsi sull'intero importo del costo del pacchetto, al netto delle somme versate a titolo di tasse e servizi portuali:

4.1. dal giorno successivo alla prenotazione e fino a 30 giorni di calendario prima della partenza: 25%;

4.2. da 29 e fino a 15 giorni di calendario prima della partenza: 50%;

4.3. da 14 e fino a 7 giorni di calendario prima della partenza: 75%;

4.4. da 6 giorni di calendario e fino al giorno della partenza: 100%.

5. Ove il pacchetto comprenda uno o più servizi turistici rispetto ai quali è prevista l'applicazione di una penale di cancellazione pari al 100% del prezzo del singolo servizio, la penale per il recesso dal pacchetto turistico sarà pari all'importo risultante dalla sommatoria tra: (i) l'importo della penale di cancellazione al 100% prevista per il singolo servizio turistico in questione, e (ii) l'importo risultante dall'applicazione dei criteri previsti dal precedente comma 4, da calcolarsi sul residuo costo del pacchetto, al netto delle somme versate a titolo di tasse e servizi portuali. In ogni caso, l'ammontare delle penali e/o le relative modalità di calcolo delle medesime previste in relazione a ciascun pacchetto turistico verranno chiaramente indicate all'interno di ciascuna offerta di acquisto pubblicata sul sito Internet www.grimaldi-touroperators.com e/o comunicata a mezzo e-mail.

5. Resta ferma la mancata applicazione di penali nei casi specificamente previsti dalla legge, ivi incluso quanto previsto dall'art. 88-bis del D.L. 18/2020, ove applicabile.

6. E' fatta salva, per il Viaggiatore, la facoltà di richiedere la cessione del pacchetto turistico ad un altro Viaggiatore alle condizioni previste dal successivo art. 10 delle presenti Condizioni Generali.

7. Le suddette penali dovranno essere corrisposte anche da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali necessari per l'espatrio, nonché dei visti di soggiorno e/o di transito validi per tutti gli Stati toccati dall'itinerario del pacchetto.

8. La richiesta di recesso dal pacchetto turistico non comporta la cancellazione della polizza assicurativa obbligatoria sottoscritta, di cui in talune ipotesi il Viaggiatore potrebbe avvalersi anche dopo la cancellazione del pacchetto (come previsto dalle condizioni di assicurazione e secondo i termini e le modalità ivi disciplinate).

8. 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:

a) 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;

b) 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.

9. L'Organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dell'art. 47 del Codice del Turismo 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.

10. 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 successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'Organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

10. CESSIONE DEL PACCHETTO TURISTICO AD UN ALTRO VIAGGIATORE E ALTRE MODIFICHE DEL CONTRATTO A RICHIESTA DEL PASSEGGERO (art. 38 CdT)

1. Ai sensi dell'art. 38 del Codice del Turismo, il Viaggiatore può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. A tal fine, il Viaggiatore dovrà richiedere all'Organizzatore la sostituzione del passeggero, inviando una comunicazione mediante e-mail all'indirizzo touroperator@grimaldi.napoli.it entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto. All'interno della comunicazione di cui al precedente periodo, il Viaggiatore dovrà indicare, in particolare, le generalità complete del cessionario.

2. Il Viaggiatore cedente ed il Viaggiatore 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. Fermo quanto previsto al precedente comma 2, la cessione del contratto di pacchetto turistico è in ogni caso soggetta al pagamento, da parte del Viaggiatore cedente e/o cessionario, degli eventuali costi aggiuntivi, penali e/o maggiorazioni addebitate dai vettori, dai gestori delle strutture ricettive e/o dagli altri soggetti che erogano i servizi turistici oggetto del pacchetto turistico. L'Organizzatore informa il Viaggiatore cedente dei costi effettivi della cessione e fornisce al Viaggiatore cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

4. Il Viaggiatore ha inoltre la facoltà, successivamente all'acquisto di un pacchetto turistico, di richiedere la modifica di un elemento relativo al pacchetto – quale, a titolo esemplificativo, le date e/o gli orari di partenza e/o arrivo dei servizi di trasporto oppure i periodi di soggiorno inclusi nel pacchetto – purché la richiesta non comporti l'integrale sostituzione del pacchetto acquistato con un nuovo pacchetto e sempre che ne risulti possibile l'attuazione. A tal fine, il Viaggiatore dovrà inviare una comunicazione mediante e-mail all'indirizzo touropoperator@grimaldi.napoli.it entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto. Ove la proposta di modifica del pacchetto turistico venisse accettata dall'Organizzatore, il Viaggiatore sarà tenuto a corrispondere all'Organizzatore gli eventuali costi aggiuntivi sostenuti da GL Tour Operator per provvedere alle modifiche richieste dal Viaggiatore.

11. INFORMATIVA IN MATERIA DI PASSAPORTI, VISTI E FORMALITA' SANITARIE

1. Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, ai sensi dell'art. 34, comma 1, lett. f), al Viaggiatore sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto, eventuali visti e formalità sanitarie necessarie per l'espatrio.

2. Ai cittadini italiani sono fornite informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. Tali informazioni sono disponibili alla pagina del sito Internet www.grimaldi-touropoperators.com recante "Informazioni su passaporti, visti e formalità necessarie". I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

3. In ogni caso, è onere dei Viaggiatori provvedere, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento delle predette informazioni presso le competenti Autorità e/o i canali istituzionali di riferimento (per i cittadini italiani: le locali Questure, nonché il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiare Sicuri.it oppure 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 di Viaggio 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, 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 (facendo uso delle fonti informative indicate al comma 3) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

6. I Viaggiatori dovranno, inoltre, attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei Paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite

loro dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

7. Per informazioni relative al rilascio del passaporto e all'espatrio dei minori, nonché per i dettagli sulla procedura e la documentazione necessaria a tale riguardo, si rimanda a quanto indicato sul sito web della Polizia di Stato, consultabile al seguente link: www.poliziadistato.it/articolo/191/

8. Ai sensi dell'art. 51-quinquies del Codice del Turismo, l'Organizzatore o 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 dal Capo I, Titolo I del Codice del Turismo, 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 surroga.

12. REGIME DI RESPONSABILITA' DELL'ORGANIZZATORE

1. Per i profili di responsabilità dell'Organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto e/o per la sopravvenuta impossibilità in corso d'esecuzione del pacchetto, si applica l'art. 42 del Codice del Turismo.

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. In caso di errore di prenotazione, la responsabilità dell'Organizzatore e del Venditore è disciplinata dall'art. 51 del Codice del Turismo.

3. Fatto salvo quanto stabilito dall'art. 46 e gli effetti degli artt. 51-bis e 51-ter del Codice del Turismo, il diritto del viaggiatore al risarcimento dei danni collegati alla responsabilità del Venditore nonché, per quanto riguarda la responsabilità in caso di errore di prenotazione, anche dell'Organizzatore, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza.

4. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo, si rinvia agli artt. da 50 a 51-sexies del Codice del Turismo.

14. LIMITE DEL RISARCIMENTO DEI DANNI E PRESCRIZIONE DEL DIRITTO (art. 43, comma 5, CdT)

1. Al ricorrere dei presupposti previsti dall'art. 43 del Codice del Turismo, in presenza di un difetto di conformità del pacchetto turistico, il Viaggiatore può avere diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, nonché al risarcimento adeguato per qualunque danno che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.
2. In ogni caso, il risarcimento dovuto dall'Organizzatore non potrà essere in nessun caso superiore alle indennità risarcitorie e alle limitazioni di tali indennità previste dal Regolamento Europeo n. 392/2009 e dalle applicabili normative nazionali o internazionali relative alla prestazione il cui inadempimento ha determinato il danno.
3. Ai sensi dell'art. 43, comma 5 del Codice del Turismo, il risarcimento del danno eventualmente dovuto dall'Organizzatore – fatti salvi i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa – non sarà superiore al triplo del prezzo totale del pacchetto.
4. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dall'art. 43 del Codice del Turismo si prescrive in due anni, a decorrere dalla data del rientro del Viaggiatore nel luogo di partenza, fatto salvo quanto previsto al paragrafo successivo.
5. 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 la data di ricezione anche per l'Organizzatore.

16. OBBLIGHI DI ASSISTENZA (art. 45 CdT)

1. Ai sensi dell'art. 45 del Codice del Turismo, l'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al Viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42, comma 7 del Codice del Turismo, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il Viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.
2. 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)

Fatta eccezione per le ipotesi in cui la sottoscrizione della polizza sia obbligatoria e compresa nel prezzo del pacchetto turistico, il Viaggiatore ha la facoltà di stipulare, ove disponibili al momento della prenotazione e tramite il Venditore, polizze assicurative facoltative a copertura delle spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e derivanti dalla perdita e/o danneggiamento del bagaglio.

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

1. Ferma la facoltà di cui al precedente art. 15, gli eventuali reclami relativi ai contratti di pacchetto turistico disciplinati dalle presenti Condizioni Generali di Vendita dovranno essere trasmessi ai seguenti indirizzi: touroperator@grimaldi.napoli.it.
2. L'Organizzatore si riserva di proporre al Viaggiatore modalità di risoluzione alternativa delle controversie insorte (ADR-Alternative Dispute Resolution), ai sensi del Codice del Consumo. In tal caso l'Organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.
3. In ogni caso, per tentare una risoluzione in via amichevole delle controversie senza adire la via giudiziale, è possibile accedere alla piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione europea (ODR). La piattaforma è disponibile al seguente indirizzo: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=IT>.
4. E' inoltre facoltà dei consumatori accedere all'istituto della mediazione e/o negoziazione assistita per tentare una risoluzione in via amichevole delle controversie con la Grimaldi Group S.p.A., senza adire la via giudiziale.

19. CLASSIFICAZIONE E SISTEMAZIONE ALBERGHIERA

Ai sensi dell'art. 34, comma 1, lett. a), n. 3 del Codice del Turismo, la categoria degli hotel indicata in catalogo, espressa in stelle, è quella ufficiale del Paese di destinazione dove gli stessi sono ubicati e segnalati dagli stessi. 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. 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 autonomamente dal Viaggiatore e non comprese nel prezzo del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del contratto di pacchetto turistico stipulato con l'Organizzatore. In tali casi, nessuna responsabilità potrà essere ascritta all'Organizzatore in relazione alla prenotazione o alla vendita di tali servizi.

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.

25. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

1. Le presenti Condizioni Generali non si applicano ai contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto o del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, ove venduti da GL Tour Operator.