

# CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

## 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. Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto 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 abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### 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 da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi delle altre polizze di garanzia facoltative od 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 Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

### 3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per:

a) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera 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 di cui al Codice del Turismo;

b) organizzatore, un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista;

c) venditore, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

d) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato;

e) stabilimento, lo stabilimento definito dall'articolo 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

f) supporto durevole, ogni strumento che permette 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 sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

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

#### 4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

La nozione di pacchetto turistico è la seguente: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali:

1. il trasporto di passeggeri;

2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;

3. il noleggio di auto, di altri veicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A;

4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;

2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono:

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

2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;

2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;

2.4) 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 sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico

## 5. CONTENUTO DEL CONTRATTO – PROPOSTA D'ACQUISTO E DOCUMENTI DA FORNIRE

1. Al momento della conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma del contratto su un supporto durevole.

2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea qualora il contratto di vendita di pacchetto turistico sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole.

4. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21.

## 6. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE – SCHEDA TECNICA

1. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e l'intermediario comunicano al viaggiatore le seguenti informazioni:

a) orari, località di sosta intermedia e coincidenze;. Nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

b) informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111/05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea" ;

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

- d) i pasti forniti inclusi o meno;
- e) 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 sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria;
- i) il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e 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, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- j) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;
- k) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- l) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e/o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- m) 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, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1 del D.Lgs. 79/2011 e specificate al successivo art. 10 comma 3;
- n) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso; o) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi 1, 2 e 3 Dlgs. 79/2011.

2. L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche su supporto elettronico o per via telematica – una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator, quali a titolo esemplificativo: – estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A dell'organizzatore; – estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Cod. Tur; – estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile; – periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo; – parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur.).

## 7. PAGAMENTI

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

a) la quota d'iscrizione o gestione pratica ( vedi art. 8);

b) acconto sul prezzo del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita dall'Organizzatore. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Tour Operator nel proprio catalogo o nella conferma di prenotazione del servizio\pacchetto turistico richiesto.

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

3. La mancata ricezione da parte dell'Organizzatore delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata rimessione al Tour Operator delle somme versate dal Viaggiatore all'intermediario, comporterà la automatica risoluzione del contratto da comunicarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia intermediaria, o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 D.Lgs. 79/2011 esercitabili dal viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto quando le somme pervengono all'organizzatore direttamente dal viaggiatore o per il tramite dell'intermediario dal medesimo viaggiatore scelto.

## 8. PREZZO

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'Operatore. Esso potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di: – costi di trasporto, incluso il costo del carburante; – diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; – 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 del catalogo, 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 al 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. Il prezzo è composto da:

a) quota di iscrizione o quota 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 altri servizi richiesti;

d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

e) oneri e tasse aeroportuali e\o portuali.

## 9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

1. Il Tour Operator 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 un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.

2. Se prima della partenza l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1 lett. a) oppure non può 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 via mail, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore 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 a 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 e 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 è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

8. Per gli annullamenti diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, tramite l'agente di viaggio.

9. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 3° comma qualora fosse egli ad annullare.

## 10. RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Il viaggiatore può altresì recedere dal contratto senza pagare penali nelle seguenti ipotesi: – aumento del prezzo in misura eccedente il 8%; – modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore; – non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore. Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può: – accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore; – richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'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.

3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, o di quelle previste dall'art. 9, comma 2, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica e l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica alla voce annullamento del viaggio da parte del consumatore, salvo eventuali condizioni più restrittive – legate a periodi di alta stagione o di piena occupazione delle strutture – che verranno comunicate al viaggiatore in fase di preventivo e quindi prima della conclusione del contratto. La non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dall'organizzatore.

4. Nel caso di gruppi precostituiti le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla firma del contratto.

5. Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di viaggio.

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: – 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 e 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; – 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 e 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 successiva, 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 del diritto di recesso.

## 11. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.

2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli 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 vendita di pacchetto turistico.

3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita 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, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.

4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può ovviare 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. Se un difetto di conformità costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere – se del caso – una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno. L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, dovrà predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del viaggiatore, oppure rimborsare quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili con quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore 113 poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

## 12. SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

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 vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

2. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e 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 eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

### 13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità, per come previsto all'art. 11 comma 2, i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:

2. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

3. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia 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.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 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'intermediario o all'organizzatore.

4. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario 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 Affari Esteri, e divulgare attraverso il sito istituzionale della Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it). Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. – on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori.

6. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese.

7. 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, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto

turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. 8. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

9. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della proposta di compravendita di pacchetto turistico e quindi prima dell'invio della conferma di prenotazione dei servizi da parte dell'organizzatore, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione e risultare in ogni caso oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'organizzatore ( cfr art. 6, comma 1° lett. h).

#### 14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

#### 15. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore, per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47.

#### 16. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

a. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

b. Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di 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.

#### 17. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore.

2. Ai fini del rispetto dei termini o periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

#### 18. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7, 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 alternati. 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.

#### 19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, dagli infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della partenza.

#### 20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al viaggiatore – sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme – modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

#### 21. GARANZIE AL VIAGGIATORE – FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI (art. 47 Cod. Tur.)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e/o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Le modalità per accedere alla garanzia e i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono indicati nel sito del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori", all'indirizzo [www.fondoastoi.it](http://www.fondoastoi.it), in quanto soggetto giuridico al quale aderisce GIVER VIAGGI E CROCIERE. Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del viaggiatore, consente la remissione nei termini medesimi. L'indirizzo web del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori" è riportato altresì nei siti, nei cataloghi e nei documenti relativi al contratto di acquisto di pacchetto.

## 22. 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 e le tratte dei voli indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi potrebbero subire variazioni poiché soggetti a successiva convalida. A tal fine il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria Agenzia prima della partenza. L'organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005. (richiamato all'art.5).

## ADDENDUM – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

### A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, 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 in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo servizio turistico, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio.

### B) INFORMATIVA PRIVACY

Si informano i signori viaggiatori che i loro dati personali, il cui conferimento è necessario per permettere la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa vigente. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di perfezionamento e conseguente esecuzione del contratto. L'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente – a titolo esemplificativo: diritto di richiedere l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità

dei dati; il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo – potrà essere esercitato nei confronti del titolare del trattamento. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati da parte dell'organizzatore si rimanda alla specifica sezione del sito [www.giverviaggi.com](http://www.giverviaggi.com), contenente la Privacy Policy.

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006.

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

Approvate da ASTOI nel luglio 2018.

SCHEDA TECNICA

ex Art. 05 – Parte integrante delle Condizioni Generali di Partecipazione

ORGANIZZAZIONE TECNICA: Giver Viaggi e Crociere – Genova

– Licenza cat. A – Aut. Regione Liguria nr. 13C/81 DEL 10/11/81.

– Garanzia Assicurativa Responsabilità Civile Organizzatori e intermediari Agenti di Viaggio UnipolSai Assicurazioni S.p.A. – Polizza numero 100080777.

– I prezzi forfettari pubblicati sui cataloghi Giver Viaggi e Crociere, vedi scheda tecnica per la data di definizione dei prezzi del singolo catalogo, potranno in tutti i casi essere modificati – nei termini e con le modalità previste dal Decreto legislativo n. 111/95 e richiamati dalle Condizioni Generali di Contratto – a seguito di variazioni dei tassi di cambio, dei costi di trasporto, incluso il costo del carburante, e di quelli dei diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco e di imbarco nei porti e negli aeroporti.

– Il nome dei vettori che effettueranno i voli è indicato nei rispettivi programmi in catalogo e sarà ribadito nel foglio di conferma prenotazione e nella documentazione di viaggio;

– eventuali variazioni verranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento 2111/2005.

– Al momento della prenotazione il consumatore è tenuto a corrispondere un acconto del 25% del prezzo del pacchetto turistico secondo quanto riportato all'art. 7 delle Condizioni Generali di Partecipazione, mentre il saldo della quota del pacchetto prenotato dovrà essere versato almeno 30 giorni prima della partenza, salvo diverso specifico accordo.

Annullamento del viaggio da parte del consumatore

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza, fatta eccezione per i casi elencati al primo comma dell'articolo 8 e indipendentemente dal pagamento dell'acconto previsto all'art. 7/1° comma e tranne ove diversamente specificato all'interno del presente opuscolo e/o in fase di conferma dei servizi, sarà addebitata a titolo di penale la relativa percentuale della quota di partecipazione a seconda del numero di giorni che mancano alla data di partenza del viaggio escludendo dal computo i giorni festivi, il giorno di partenza e quello di comunicazione dell'annullamento:

- 10% + spese d'iscrizione, sino a 30 gg. prima della partenza del viaggio;
- 25% + spese d'iscrizione, da 29 a 20 gg. prima della partenza del viaggio;
- 50% + spese d'iscrizione, da 19 a 10 gg. prima della partenza del viaggio;
- 75% + spese d'iscrizione, da 9 a 3 gg. prima della partenza del viaggio;

Pacchetti turistici con Hurtigruten (escluso Spitsbergen):

- 10% + spese d'iscrizione fino a 45 giorni prima della partenza del viaggio
- 40% + spese d'iscrizione da 44 a 22 giorni prima della partenza del viaggio
- 60% + spese d'iscrizione da 21 a 15 giorni prima della partenza del viaggio
- 100% + spese d'iscrizione da 14 giorni prima della partenza del viaggio fino al giorno della partenza

Pacchetti turistici con destinazioni Explorer da aprile 2020 a marzo 2021

(per le partenze fino a marzo 2020 vedere sito [www.giverviaggi.com](http://www.giverviaggi.com)):

- 25% + spese d'iscrizione fino a 90 giorni prima della partenza del viaggio
- 50% + spese d'iscrizione da 89 a 60 giorni prima della partenza del viaggio
- 75% + spese d'iscrizione da 59 a 30 giorni prima della partenza del viaggio
- 100% + spese d'iscrizione da 29 giorni prima della partenza del viaggio fino al giorno della partenza
- Nessun rimborso dopo tale termine.

Nessun rimborso spetta al Viaggiatore che rinuncia a proseguire il viaggio durante il suo svolgimento, né al viaggiatore che non può effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali necessari all'espatrio e/o all'ingresso nei paesi da visitare. Nell'ipotesi in cui a seguito del recesso del Turista siano già stati emessi titoli relativi a biglietteria o servizi non rimborsabili, gli importi degli stessi saranno addebitati in aggiunta alle suddette percentuali di penale.

In nessun caso la quota di iscrizione potrà essere rimborsata. L'Organizzatore si riserva tuttavia senza impegno né responsabilità di:

- rimborsare eventuali somme recuperate per servizi non usufruiti a seguito di rinunce;
- rimborsare eventuali somme recuperate relative ai Servizi non usufruiti in corso di viaggio o per diverse prestazioni ottenute sempre che il viaggiatore fornisca documentazione scritta.

## NOTA BENE

– Alcune destinazioni e servizi turistici prevedono regole di pagamento e di annullamento diverse da quelle sopra esposte. Le condizioni verranno specificate al momento della richiesta dei servizi e/o prenotazione.

– Le suddette percentuali possono subire variazione in relazione alla prenotazione di gruppi precostituiti su viaggi da programmazione o viaggi ad hoc, in relazione altresì alle condizioni di annullamento dei vari fornitori di servizi: compagnie aeree, vettori marittimi e terrestri, strutture alberghiere, (vedi paragrafo 10).

– Modifiche prima della partenza da parte del viaggiatore:

Qualsiasi variazione richiesta dal viaggiatore successivamente alla conferma dei servizi facenti parte del pacchetto comporta l'addebito al turista di Euro 80 p.p. oltre agli eventuali costi e/o penali addebitati dal fornitore per servizi già confermati e/o titoli di viaggio già emessi. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione ad alcune tipologie di essi, anche se effettuata entro il termine di cui all'art 12, paragrafo a, delle condizioni generali di contratto a fianco riportate. L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

– L'Organizzatore si riserva tuttavia senza impegno né responsabilità di: rimborsare eventuali somme recuperate per servizi non usufruiti a seguito di rinunce; rimborsare eventuali somme recuperate relative ai Servizi non usufruiti in corso di viaggio o per diverse prestazioni ottenute sempre che il viaggiatore fornisca documentazione scritta.

– Nessun rimborso spetta al Viaggiatore che rinuncia a proseguire il viaggio durante il suo svolgimento, né al viaggiatore che non può effettuare il viaggio per mancanza, invalidità o insufficienza dei previsti documenti personali necessari all'espatrio e/o all'ingresso nei paesi da visitare.

## Copertura assicurativa

– Per poter aderire ad una proposta di viaggio Giver Viaggi e Crociere il consumatore è tenuto a stipulare, al momento della prenotazione, una polizza assicurativa a copertura delle spese derivanti sia dall'annullamento del pacchetto che da cure mediche per infortuni e malattie, da furto e/o danneggiamento del bagaglio, da rimpatrio per rientro anticipato in caso di gravi incidenti o malattie proprie o dei congiunti più stretti.

## Spese iscrizione

– Tale quota aggiuntiva richiesta al consumatore oltre al prezzo del pacchetto turistico va a coprire il c.d. costo individuale di gestione pratica, costituito appunto dai costi della gestione dinamica della pratica stessa (corrispondenza varia, telefono, fax, invio/spedizione documenti di viaggio, gestione amministrativa, etc.).

## Escursioni e servizi facoltativi acquistati in loco

– Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore 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 da Giver Viaggi e Crociere nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Giver, a titolo di organizzatore di servizi, nell’eventualità che persone del nostro staff, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione o vendita di tali escursioni.

Per i vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 non sussistono limiti di responsabilità per danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 DSP (equivalenti a circa 120.000 Euro) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4150 DSP (circa 5.000 Euro); in caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, fino a 1.000 DSP (circa 1.200 Euro). I vettori non appartenenti ad uno Stato aderente alla Convenzione di Montreal 1999 possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal D. L. 111/95 e dalle Condizioni Generali di Contratto pubblicate nel presente catalogo.

## GENERAL CONDITIONS OF CONTRACT OF TOURIST PACKAGES

The description of the tourist package contained in the catalog, or in the separate travel program, as well as the booking confirmation of the services requested by the traveler, are an integral part of the travel contract as well as the general conditions that follow.

It is sent by the tour operator to the traveler or to the travel agency, as agent of the traveler and the latter will have the right to receive it from the same.

In signing the proposal for the sale of a tourist package, the traveler must keep in mind that it gives for read and accepted, for himself and for those for whom he requests the all-inclusive service, both the travel contract as therein governed, both the warnings contained therein, and these general conditions.

## LEGISLATIVE SOURCES

The sale of tourist packages, which have as their object services to be provided in both national and international territory, is governed by the Tourism Code, specifically from Articles 32 to 51-novies for as amended by Legislative Decree 21 May 2018 n.62, transposing and implementing EU Directive 2015/2302 as well as the provisions of the Civil Code on transport and mandate, as applicable.

## ADMINISTRATIVE REGIME

The organizer and the intermediary of the tourist package, to which the traveler turns, must be qualified to carry out their respective activities under current legislation, including regional or municipal, given the specific competence.

The organizer and the intermediary make known to third parties, before the conclusion of the contract, the details of the insurance policy to cover risks arising from professional liability, as well as the details of other optional or mandatory guarantee policies, to protect travelers for the coverage of events that may affect the execution or performance of the vacation, such as cancellation of the trip, or coverage of medical expenses, early return, loss or damage to luggage, as well as the details of the guarantee against the risk of insolvency or bankruptcy of the organizer and the intermediary, each within its competence, for the purpose of the return of sums paid or the return of the traveler to the place of departure where the package includes the transport service.

Pursuant to art. 18, paragraph VI, of the Tourism Code, the use in the name or corporate name of the words "travel agency", "tourism agency", "tour operator", "travel mediator" or other words and phrases, including foreign language, is allowed only to companies qualified under the first paragraph. , "tour operator", "travel mediator" or other words and phrases, even in a foreign language, of a similar nature, is allowed only to companies qualified under the first paragraph.

## DEFINITIONS

For the purposes of this Agreement the following definitions apply

- a) professional, any natural or legal person, public or private, who, as part of his commercial, industrial, artisan or professional activity in organized tourism contracts acts, even through another person acting in his name or on his behalf, as an organizer, seller, professional facilitating related tourist services or as a provider of tourist services, pursuant to the regulations set forth in the Tourism Code;
- b) organizer, a professional who combines packages and sells or offers them for sale directly or through or together with another professional, or the professional who transmits the data relating to the traveler to another professional;
- (c) "seller" means a trader, other than an organizer, who sells or offers for sale packages combined by an organizer;
- (d) "traveler" means any person who intends to enter into a contract, or who enters into a contract, or who is authorized to travel under a contract entered into, within the scope of the Organized Tourism Contracts Act;
- e) Establishment, the establishment defined by Article 8, letter e), of Legislative Decree No. 59 of March 26, 2010;
- f) durable medium means any instrument which enables the traveler or professional to store information addressed personally to him or her in such a way that it can be accessed in the future for a period of time

appropriate to the purposes for which it is intended and which allows the identical reproduction of the information stored;

(g) unavoidable and extraordinary circumstances means a situation beyond the control of the party invoking such a situation and the consequences of which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken;

(h) lack of conformity, a non-performance of the tourist services included in a package;

(i) point of sale means any premises, movable or immovable, used for retail sales or retail website or similar online sales tool, including where retail websites or online sales tools are presented to travelers as a single tool, including telephone service;

(l) return means the return of the traveler to the place of departure or other place agreed upon by the Contracting Parties.

#### NOTION OF TOURIST PACKAGE

The notion of tourist package is as follows:

the combination of at least two different types of tourist services, such as: 1. the transport of passengers; 2. accommodation that does not constitute an integral part of the transport of passengers and is not intended for residential purposes, or for long-term language courses; 3. the rental of cars, other vehicles and requiring a category A driving license; 4. any other tourist service that is not an integral part of one of the tourist services referred to in numbers 1), 2) or 3), and is not a financial or insurance service, for the purpose of the same trip or vacation, if at least one of the following conditions occurs:

(1) such services are combined by a single professional, including at the request of the traveler or in accordance with the traveler's selection, before a single contract for all services is concluded;

2) such services, even if concluded under separate contracts with individual suppliers, are:

2.1) purchased at a single point of sale and selected before the traveler consents to payment;

2.2) offered, sold, or billed at a flat or global price;

2.3) advertised or sold under the name "package" or similar designation;

2.4) combined after the conclusion of a contract by which the professional allows the traveler to choose from a selection of different types of tourist services, or purchased from separate professionals through related booking processes by electronic means where the name of the traveler, the payment details and the e-mail address are transmitted by the professional with whom the first contract is concluded to one or more other professionals and the contract with the latter professional(s) is concluded no later than 24 hours after the confirmation of the reservation of the first tourist service

#### CONTENT OF THE CONTRACT – PURCHASE PROPOSAL AND DOCUMENTS TO BE PROVIDED

At the moment of the conclusion of the contract of sale of a tourist package or, in any case, as soon as possible, the organizer or the seller, provides the traveler with a copy or confirmation of the contract on a durable medium.

The traveler has the right to a hard copy if the tourist package sale contract has been stipulated in the simultaneous physical presence of the parties.

With regard to contracts negotiated away from business premises, as defined in article 45, paragraph 1, letter h), of the legislative decree of 6 September 2005, no. 206, a copy or confirmation of the tourist package sales contract is provided to the traveler on paper or, if the traveler agrees, on another durable medium.

The contract constitutes grounds for access to the guarantee fund referred to in art. 21 below.

#### INFORMATION TO THE TRAVELER – DATA SHEET

Before the beginning of the trip, the organizer and the intermediary will communicate to the traveler the following information

- a) timetables, intermediate stopping places and connections;. Where the exact time is not yet established, the organizer and, where appropriate, the seller, shall inform the traveler of the approximate time of departure and return;
- b) information on the identity of the operating air carrier, if not known at the time of booking, in accordance with Art. 11 EC Reg. 2111/05 (Art. 11, paragraph 2 EC Reg. 2111/05: “If the identity of the operating air carrier or carriers is not yet known at the time of booking, the air carriage contractor shall ensure that the passenger is informed of the name of the air carrier or carriers which will operate as operating air carriers for the flight or flights concerned. In such a case, the air carriage contractor shall ensure that the passenger is informed of the identity of the operating air carrier or carriers as soon as their identity has been established, and of any operating ban in the European Union” ;
- c) location, main characteristics and, where applicable, the tourist category of the accommodation in accordance with the regulations of the country of destination
- d) meals provided included or not included;
- e) visits, excursions or other services included in the total agreed price of the package;
- f) the tourist services provided to the traveler as a member of a group and, if so, the approximate size of the group
- (g) the language in which the services are provided;

h) whether the trip or vacation is suitable for persons with reduced mobility and, at the request of the traveler, precise information on the suitability of the trip or vacation that takes into account the needs of the traveler. Special requests regarding the modalities of provision and/or execution of certain services forming part of the tourist package, including the need for assistance at the airport for persons with reduced mobility, the request for special meals on board or at the place of stay, must be made at the time of the booking request and be the subject of a specific agreement between the traveler and the Organizer, if necessary also through the authorized travel agency;

(i) the total price of the package including taxes and all fees, taxes and other additional costs, including any administrative and handling fees, or, where these are not reasonably calculable prior to the conclusion of the contract, an indication of the type of additional costs that the traveler may still incur;

(j) the method of payment, including the amount or percentage of the price to be paid as a deposit, if any, and the schedule for payment of the balance, or the financial guarantees that the traveler is required to pay or provide;

k) the minimum number of persons required for the package and the time limit referred to in Article 41, paragraph 5, letter a), before the beginning of the package for the possible termination of the contract if the number is not reached;

l) information of a general nature concerning passport and/or visa requirements, including approximate times for obtaining visas, and health formalities in the country of destination;

m) information on the traveler's right to withdraw from the contract at any time before the beginning of the package upon payment of appropriate withdrawal fees, or, if applicable, the standard withdrawal fees required by the organizer pursuant to Article 41, paragraph 1 of Legislative Decree 79/2011 and specified in the following Article 10 paragraph 3;

n) information on the optional or compulsory subscription of an insurance covering the costs of unilateral withdrawal from the contract by the traveler or the costs of assistance, including repatriation, in case of accident, illness or death;

o) the details of the coverage referred to in Article 47, paragraphs 1, 2 and 3 Dlgs. 79/2011.

The organizer prepares in the catalog or in the program out of print – even on electronic media or electronically – a data sheet. It contains the technical information relating to the legal obligations to which the Tour Operator is subject, such as, for example

– details of the organizer's administrative authorization or S.C.I.A;

– details of the guarantees for travelers ex art. 47 Cod. Tur;

– details of the civil responsibility insurance policy;

– period of validity of the catalog or program outside the catalog;

– parameters and criteria for adjusting the price of the trip (Art. 39 Cod. Tur.).

## PAYMENTS

Upon signing the proposal for the purchase of the package must be paid:

- a) the registration fee or management practice (see art. 8);
- b) deposit on the price of the tourist package published in the catalog or in the quotation of the package provided by the Organizer.

The balance must be paid within the deadline established by the Tour Operator in its catalog or in the booking confirmation of the service/tour package requested.

For bookings made after the date indicated as the deadline for making the balance, the full amount must be paid at the time of signing the purchase proposal.

Failure on the part of the Organizer to receive the amounts indicated above, on the dates established, as well as failure to remit to the Tour Operator the amounts paid by the Traveller to the intermediary, will result in the automatic termination of the contract to be communicated by simple written notice, by fax or e-mail, at the intermediary agency, or at the domicile, including electronic, where communicated, of the traveller and without prejudice to any warranty claims under Article 47 of Legislative Decree 79/2011 exercisable by the traveller. The balance of the price is considered to have been paid when the sums are received by the organizer directly from the traveler or through the intermediary chosen by the traveler.

## PRICE

The price of the tourist package is determined in the contract, with reference to what is indicated in the catalog, or program out of print and any updates of the same catalogs or programs out of print subsequently occurred, or on the website of the Operator.

It may be varied, upwards or downwards, only as a result of changes in

- transport costs, including fuel costs;
- rights and taxes relating to air transport, landing, disembarkation or embarkation fees at ports and airports;
- exchange rates applied to the package in question.

For such variations, reference will be made to the exchange rate and prices in force on the date of publication of the program, as reported in the data sheet of the catalog, or on the date reported in any updates published on the websites.

In any case, the price cannot be increased in the 20 days prior to departure and the revision cannot be more than 8% of the original price.

In the event of a decrease in price, the organizer has the right to deduct the administrative costs and management of actual practices from the refund due to the traveler, of which he is required to provide proof at the request of the traveler.

The price consists of:

(a) registration fee or practice management fee;

b) participation fee: expressed in the catalog or in the quotation of the package provided to the intermediary or traveler;

c) cost of any insurance policies against the risks of cancellation and / or medical expenses or other services required;

d) cost of any visas and entry and exit taxes from the countries of the vacation destination.

e) airport and/or port charges and taxes.

#### MODIFICATION OR CANCELLATION OF THE TOURIST PACKAGE BEFORE DEPARTURE

The Tour Operator reserves the right to unilaterally modify the conditions of the contract, other than the price, if the modification is of little importance. The communication is made clearly and precisely through a durable medium, such as e-mail.

If before departure the organizer needs to significantly change one or more of the main features of the tourist services referred to in art. 34 paragraph 1 letter a) or can not meet the specific requests made by the traveler and already accepted by the organizer, or proposes to increase the price of the package by more than 8%, the traveler can accept the proposed change or withdraw from the contract without paying withdrawal costs.

Where the traveler does not accept the proposed change referred to in paragraph 2, exercising the right of withdrawal, the organizer may offer the traveler a replacement package of equivalent or higher quality.

The organizer will inform the traveler by e-mail, without undue delay, in a clear and precise manner of the proposed changes referred to in paragraph 2 and their impact on the price of the package in accordance with paragraph 6.

The traveler communicates his choice to the organizer or the intermediary within two working days from the time he received the notice referred to in paragraph 1. In the absence of communication within that period, the proposal made by the organizer is considered accepted.

If the changes in the contract of sale of the tourist package or the replacement package referred to in paragraph 2 result in a package of lower quality or cost, the traveler is entitled to an appropriate reduction in price.

In case of withdrawal from the contract of sale of tourist package pursuant to paragraph 2, and if the traveler does not accept a substitute package, the organizer will refund without undue delay and in any case within

14 days from the withdrawal from the contract all payments made by or on behalf of the traveler and has the right to be compensated for non-performance of the contract, except in the cases listed below:

There is no compensation arising from the cancellation of the tourist package when the cancellation of the same depends on the failure to reach the minimum number of participants that may be required;

There is no compensation arising from the cancellation of the tour package when the organizer proves that the lack of conformity is due to force majeure and unforeseeable circumstances;

There is also no compensation arising from the cancellation of the tourist package when the organizer proves that the lack of conformity is attributable to the traveler or a third party not involved in the provision of tourist services included in the tourist package contract and is unforeseeable or unavoidable.

For cancellations other than those referred to in paragraph 7 letters a), b) and c), the organizer who cancels, will return to the traveler a sum equal to twice the amount paid by the same and actually received by the organizer, through the travel agent.

The sum to be refunded will never be more than double the amounts for which the traveler would be liable on the same date, in accordance with the provisions of art. 10, paragraph .3.

#### WITHDRAWAL OF THE TRAVELER

The traveler may also withdraw from the contract without paying any penalty in the following cases

– increase in price in excess of 8%;

– significant modification of one or more elements of the contract objectively configurable as fundamental to the enjoyment of the tourist package as a whole and proposed by the organizer after the conclusion of the contract itself but before departure and not accepted by the traveler;

– cannot satisfy specific requests made by the traveler and already accepted by the organizer.

In the above cases, the traveler may

– accept the alternative proposal where formulated by the organizer;

– request the return of the sums already paid. This restitution must be made within the legal deadline indicated in the previous article.

In the event of unavoidable and extraordinary circumstances occurring at the place of destination or in its immediate vicinity and which have a substantial effect on the performance of the package or on the carriage of passengers to the destination, the traveler has the right to withdraw from the contract, prior to the commencement of the package, without paying withdrawal fees, and to a full refund of payments made for the package, but does not have the right to additional compensation.

The traveler who withdraws from the contract before departure for any reason, including unforeseen and occurred, outside the cases listed in the first paragraph, or those provided for in art. 9, paragraph 2, will be charged – regardless of the payment of the deposit referred to in art.7 paragraph 1 – the individual cost of practice management and any amount of insurance coverage already required at the time of conclusion of the contract or other services already rendered, the penalty to the extent indicated in the data sheet under cancellation of the trip by the consumer, unless more restrictive conditions – related to high season or full occupancy of facilities – which will be communicated to the traveler during the estimate and then before the conclusion of the contract.

The non-attributable to the traveler of the inability to take advantage of the vacation does not legitimize the withdrawal without penalty, provided by law only for the objective circumstances found at the destination of the vacation referred to in paragraph 2 or for the cases referred to in paragraph 1, being provided the opportunity to secure the economic risk associated with the cancellation of the contract, with the signing of a special insurance policy, where not provided in mandatory form of 'by the organizer.

In the case of pre-established groups, the penalties for withdrawal will be the subject of specific agreement from time to time at the signing of the contract.

From the indication of the percentage penalty indicated above are excluded trips that include the use of scheduled flights with special rates. In these cases the conditions relating to cancellation penalties are deregulated and much more restrictive and are indicated in advance when quoting the travel package.

The organizer may withdraw from the tourist package contract and offer the traveler a full refund of the payments made for the package, but is not obliged to pay additional compensation if

- the number of persons enrolled in the package is less than the minimum provided for in the contract and the organizer communicates the withdrawal from the contract to the traveler within the time limit set in the contract and in any case no later than twenty days before the beginning of the package in the case of trips that last more than six days, seven days before the beginning of the package in the case of trips that last between two and six days, forty-eight hours before the beginning of the package in the case of trips that last less than two days;

- the organizer is unable to perform the contract due to unavoidable and extraordinary circumstances and communicates the withdrawal from the same to the traveler without undue delay before the beginning of the package.

The organizer proceeds to all refunds required under paragraphs 2 and 6 without undue delay and in any case within 14 days of withdrawal. In the aforementioned cases, the resolution of the contracts functionally related stipulated with third parties.

In the case of contracts negotiated away from business premises, the traveler has the right to withdraw from the tourist package contract within a period of five days from the date of the conclusion of the contract or from the date on which he/she receives the contractual conditions and preliminary information if later, without penalty and without giving any reason. In cases of offers with rates significantly lower than competing offers, the right of withdrawal is excluded. In the latter case, the organizer shall document the change in price by adequately pointing out the exclusion of the right of withdrawal.

## LIABILITY 'OF THE ORGANIZER FOR INCORRECT EXECUTION AND UNEXPECTED IMPOSSIBILITY' IN THE COURSE OF EXECUTION – OBLIGATIONS OF THE TRAVELER – TIMELINESS 'OF THE COMPLAINT

The organizer is responsible for the execution of tourist services provided by the contract of sale of a tourist package, regardless of whether such services are to be provided by the organizer himself, by his auxiliaries or supervisors when acting in the exercise of their duties, by third parties whose work he uses or by other providers of tourist services pursuant to Article 1228 of the Civil Code.

The traveler, in compliance with the obligations of fairness and good faith referred to in Articles 1175 and 1375 of the Civil Code, informs the organizer, directly or through the seller, promptly, taking into account the circumstances of the case, of any lack of conformity found during the execution of a tourist service provided by the contract of sale of a tourist package.

If one of the tourist services is not performed as agreed in the contract of sale of the tourist package, the organizer shall remedy the lack of conformity, unless this is impossible or excessively expensive, taking into account the extent of the lack of conformity and the value of the tourist services affected by the defect. If the organizer does not remedy the defect, the traveler has the right to the reduction of the price as well as to the compensation of the damage he/she has suffered as a consequence of the conformity defect, unless the organizer proves that the conformity defect is attributable to the traveler or to a third party not involved in the supply of the tourist services or is of an unavoidable or unforeseeable nature or due to extraordinary and unavoidable circumstances.

Without prejudice to the exceptions mentioned above, if the organizer does not remedy the lack of conformity within a reasonable period set by the traveler with the complaint made in accordance with paragraph 2, the latter may remedy the defect himself and request the reimbursement of the necessary, reasonable and documented expenses; if the organizer refuses to remedy the lack of conformity or if it is necessary to start immediately, there is no need for the traveler to specify a deadline.

If a lack of conformity constitutes a non-performance of no small importance and the organizer has not remedied it with the timely complaint made by the traveler, in relation to the duration and characteristics of the package, the traveler may terminate the contract with immediate effect, or request – if appropriate – a reduction in price, subject to any compensation for damages.

If, after departure, the Organizer is unable to provide, for any reason other than the traveler's own doing, an essential part of the services provided for in the contract, it must provide suitable alternative solutions for the continuation of the planned trip without involving charges of any kind to the traveler, or reimburse the latter to the extent of the difference between the services originally planned and those provided.

The traveler can only reject the proposed alternative solutions if they are not comparable with what was agreed in the contract or if the price reduction granted is inadequate. If no alternative solution is possible, or the solution provided by the organizer is rejected by the traveler because it is not comparable to what was agreed in the contract or because the price reduction granted is inadequate, the organizer will provide, without additional charge, a means of transport equivalent to the original one planned for the return to the place of departure or to another place possibly agreed, subject to availability of means and places, and will round to the extent of the difference between the cost of scheduled services and the cost of services rendered up to the time of early return.

## SUBSTITUTIONS AND PRACTICE VARIATION

The traveler upon prior notice given to the organizer on a durable medium no later than seven days before the start of the package, can transfer the contract of sale of tourist package to a person who meets all the conditions for the use of the service.

The transferor and the transferee of the tourist package sale contract are jointly and severally liable for the payment of the balance of the price and any fees, taxes and other additional costs, including any administrative and handling fees, resulting from such transfer.

The organizer shall inform the transferor of the actual costs of the transfer, which shall not exceed the costs actually incurred by the organizer as a result of the transfer of the contract for the sale of a tourist package, and shall provide the transferor with proof of the rights, taxes or other additional costs resulting from the transfer of the contract.

#### OBLIGATIONS OF TRAVELERS

Without prejudice to the obligation to promptly notify the lack of conformity, as provided for in art. 11 paragraph 2, travelers must comply with the following obligations:

For the rules regarding the expatriation of minors, reference is expressly made to what is indicated on the website of the State Police. It should be noted, however, that minors must be in possession of a personal document valid for travel abroad, i.e. passport or, for EU countries, also an identity card valid for travel abroad. As regards the exit from the country of minors under 14 years of age and for those for whom an Authorization issued by the Judicial Authority is required, the instructions indicated on the website of the State Police <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/> must be followed.

Foreign citizens must find the corresponding information through their diplomatic representations in Italy and/or the respective official government information channels.

In any case, travelers will, prior to departure, check for updates with the competent authorities (for Italian citizens, the local Police headquarters or the Ministry of Foreign Affairs through the website [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) or the Operations Center by telephone at 06.491115) and adapt them before the trip. In the absence of such verification, no responsibility for the missed departure of one or more travelers can be attributed to the intermediary or the organizer.

Travelers must in any case inform the intermediary and the organizer of their citizenship at the time of the booking request of the tourist package or tourist service and, at the time of departure, they must make sure to be equipped with vaccination certificates, individual passports and any other document valid for all countries covered by the itinerary, as well as residence visas, transit and health certificates that may be required.

In addition, in order to assess the socio-political security situation, health and any other useful information relating to the countries of destination and, therefore, the objective usability of the services purchased or to be purchased, the traveler will have the burden of assuming the official information of a general nature at the Ministry of Foreign Affairs, and disseminated through the institutional site of the Farnesina [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it).

The above information is not contained in the catalogs of the T.O. – online or on paper – since they contain descriptive information of a general nature as indicated in art.34 of the Tourism Code and not temporarily changing information. The same therefore must be assumed by the travelers.

Where at the date of booking, the chosen destination would result, from institutional information channels, location subject to “warning” for security reasons, the traveler who subsequently had to exercise the withdrawal can not invoke, for the purposes of exemption or reduction of the claim for compensation for the withdrawal made, the lack of the contractual cause related to the security conditions of the country.

Travelers must also abide by the rules of normal prudence and diligence and the specific rules in force in the countries of destination of the trip, all information provided to them by the organizer, as well as regulations, administrative or legislative provisions relating to the tourist package. Travelers will be called upon to answer for all damages that the organizer and/or the intermediary may suffer due to the failure to comply with the above obligations, including the costs necessary for their repatriation.

The traveler is obliged to provide the organizer with all documents, information and elements in his possession useful for the exercise of the right of subrogation of the latter against third parties responsible for damage and is responsible for the damage caused by the traveler.

The traveler will also communicate in writing to the organizer, at the time of the proposal of sale of the tourist package and then before sending the confirmation of booking services by the organizer, the special personal requests that may be the subject of specific agreements on the travel arrangements, provided that it is possible to implement and be in any case the subject of a specific agreement between the traveler and the organizer (see art. 6, paragraph 1 letter h).

#### HOTEL CLASSIFICATION

The official classification of hotel facilities is provided in the catalog or other information material only on the basis of the express and formal indications of the competent authorities of the country where the service is provided.

In the absence of official classifications recognized by the competent Public Authorities of the EU member countries to which the service refers, or in the case of facilities marketed as “Tourist Village”, the organizer reserves the right to provide in the catalog or brochure its own description of the accommodation, such as to allow an evaluation and subsequent acceptance of the same by the traveler.

#### LIABILITY REGIME

The organizer is liable for damages caused to the traveler due to total or partial non-fulfillment of the contractual services due, whether these are carried out by him personally or by third party service providers, unless he proves that the event was caused by the traveler (including initiatives taken independently by the latter during the execution of tourist services) or by the fact of a third party unforeseeable or inevitable, by circumstances extraneous to the provision of services under the contract, by accident, by force majeure, or by circumstances that the organizer himself could not, according to professional diligence, reasonably foresee or resolve.

The intermediary with whom the booking of the tourist package has been made is not responsible for the obligations relating to the organization and execution of the trip, but is responsible only for the obligations arising from its quality of intermediary and for the execution of the mandate given by the traveler, as specifically provided by art. 50 of the Tourism Code including the warranty obligations under Article 47.

## LIMITS OF COMPENSATION AND PRESCRIPTION

The compensation referred to in Articles 43 and 46 of the Tourist Code and the relevant limitation periods, are governed by what is provided for therein and in any case within the limits established by international conventions governing the services that are the subject of the tourist package as well as by Articles 1783 and 1784 of the Civil Code, with the exception of personal injury not subject to a fixed limit.

The right to a reduction in price or compensation for damages for changes in the contract of sale of tourist package or package replacement, is prescribed in two years from the date of return of the traveler to the place of departure.

The right to compensation for personal injury is prescribed in three years from the date of return of the traveler to the place of departure or in the longest period provided for compensation for personal injury by the provisions governing the services included in the package.

## POSSIBILITY OF CONTACTING THE ORGANIZER THROUGH THE SELLER

The traveler can address messages, requests or complaints relating to the execution of the package directly to the seller through whom he purchased it, who, in turn, will promptly forward them to the organizer.

For the purposes of compliance with the terms or periods of prescription, the date on which the seller receives messages, requests or complaints referred to in the preceding paragraph, is considered the date of receipt also for the organizer.

## OBLIGATION OF ASSISTANCE

The organizer provides adequate assistance without delay to the traveler in difficulty also in the circumstances referred to in Article 42, paragraph 7, in particular by providing appropriate information about health services, local authorities and consular assistance and assisting the traveler in making communications at a distance and helping him to find alternative tourist services.

The organizer may demand payment of a reasonable cost for such assistance if the problem is caused intentionally by the traveler or through his fault, within the limits of the expenses actually incurred.

## INSURANCE AGAINST CANCELLATION AND REPATRIATION COSTS

If not expressly included in the price, it is possible and advisable, at the time of booking at the offices of the organizer or the seller, to take out special insurance policies against costs arising from the cancellation of the package, accidents and/or illness that also cover the cost of repatriation and for the loss and/or damage of luggage.

The rights arising from insurance contracts must be exercised by the traveler directly against the stipulating Insurance Companies, under the conditions and in the manner provided for in the policies themselves, as set out in the policy conditions published in the catalogs or exposed in the brochures made available to travelers at the time of departure.

## ALTERNATIVE MEANS OF DISPUTE RESOLUTION

Pursuant to and for the purposes of art. 67 of the Tourism Code, the organiser may propose to the traveller – in the catalog, in the documentation, on its website or in other forms – alternative means of settling disputes that have arisen.

In this case, the organizer will indicate the type of alternative resolution proposed and the effects that such adherence entails.

**GUARANTEES TO THE TRAVELER – ASTOI FUND FOR THE PROTECTION OF TRAVELERS (art. 47 of the Tourism Code)**

Organized tourism contracts are assisted by suitable guarantees provided by the organizer and the intermediary travel agent which, for trips abroad and trips taking place within a single country, guarantee, in cases of insolvency or bankruptcy of the intermediary or organizer, the refund of the price paid for the purchase of the tourist package and the immediate return of the traveler.

The identification details of the legal entity which, on behalf of the Organizer, is required to provide the guarantee are indicated in the catalog and/or website of the Organizer itself and may also be indicated in the booking confirmation of the services requested by the traveler.

The procedures for accessing the guarantee and the deadlines for submitting the request for reimbursement of the sums paid are indicated on the website of the “ASTOI Fund for the Protection of Travellers”, at [www.fondoastoi.it](http://www.fondoastoi.it), as the legal entity to which GIVER VIAGGI E CROCIERE belongs.

In order to avoid incurring forfeitures, it is advisable to keep in mind the terms indicated for the submission of applications. It is understood that the expiration of the deadline due to the impossibility of presenting the request and not to the inertia of the traveler, allows for the remission of the deadline.

The web address of the “ASTOI Fund for the Protection of Travellers” is also indicated on the websites, in the catalogs and in the documents relating to the package purchase contract.

#### OPERATIONAL CHANGES

In consideration of the wide advance with which the catalogs are published, which contain the information relating to the modalities of use of the services, it should be noted that the flight times and routes indicated in the acceptance of the proposal to purchase the services may be subject to change as they are subject to subsequent validation. To this end, the traveler must ask for confirmation of services to their agency before departure. The organizer will inform passengers about the identity of the actual carrier within the time and in the manner provided by art. 11 of EC Reg. 2111/2005. (referred to in art.5).

**ADDENDUM – GENERAL CONDITIONS OF CONTRACT OF SALE OF INDIVIDUAL TOURIST SERVICES**

## A) REGULATORY PROVISIONS

The contracts having as their object the offer of only the transport service, only the accommodation service, or any other separate tourist service, not being able to be configured as a negotiated case of organization of travel or tourist package, do not enjoy the protection provided in favor of travelers by the European Directive 2015/2302.

The seller who undertakes to procure a single tourist service to a third party, even electronically, is required to issue to the traveler the documents relating to this service, which show the amount paid for the service and can in no way be considered a travel organizer.

## B) PRIVACY POLICY

We inform the gentlemen travelers that their personal data, the conferment of which is necessary to enable the conclusion and execution of the travel contract, will be processed manually and / or electronically in accordance with the regulations. Any refusal will make it impossible to complete and execute the contract. The exercise of the rights provided for by the regulations in force – by way of example: the right to request access to personal data, the rectification or cancellation of the same or the limitation of the processing concerning him or her or to oppose their processing, as well as the right to data portability; the right to lodge a complaint with a supervisory authority – may be exercised vis-à-vis the data controller.

For further information on the processing of data by the organizer, please refer to the specific section of the site [www.giverviaggi.com](http://www.giverviaggi.com), containing the Privacy Policy.

COMPULSORY COMMUNICATION ACCORDING TO ARTICLE 17 OF LAW N° 38/2006.

“Italian law punishes with imprisonment crimes concerning prostitution and child pornography, even if committed abroad”.

Approved by ASTOI in July 2018.

TECHNICAL SHEET

ex Art. 05 – Integral part of the General Conditions for Participation

TECHNICAL ORGANIZATION: Giver Viaggi e Crociere – Genoa, Italy.

- License cat. A – Aut. Liguria Region nr. 13C/81 OF 10/11/81.
  
- Insurance Guarantee Civil Liability Organizers and Travel Agents UnipolSai Assicurazioni S.p.A. – Policy number 100080777.
  
- The published flat-rate prices, defined on July 21, 2020, may in all cases be modified – in accordance with the terms and procedures provided for by Legislative Decree no. 111/95 and referred to in the General Terms and Conditions – following changes in exchange rates, transport costs, including fuel costs, and those of duties and taxes on certain types of tourist services such as taxes, landing, disembarkation and embarkation fees at ports and airports.
  
- The name of the carriers that will operate the flights is indicated in the respective programs in the catalog and will be reiterated in the booking confirmation sheet and in the travel documents;
  
- any variations will be communicated promptly, in accordance with Regulation 2111/2005.
  
- At the time of booking, the consumer is required to pay a deposit of 25% of the price of the package according to art. 7 of the General Conditions of Participation, while the balance of the package booked must be paid at least 30 days before departure, unless otherwise specifically agreed.

#### Cancellation of the trip by the consumer

The consumer who withdraws from the contract before departure, except for the cases listed in the first paragraph of Article 8 and regardless of the payment of the deposit provided for in art. 7/1st paragraph and unless otherwise specified in this brochure and / or during the confirmation of services, will be charged as a penalty the relevant percentage of the participation fee depending on the number of days remaining until the date of departure of the trip, excluding from the calculation holidays, the day of departure and the day of notice of cancellation:

- 10% + registration fees, up to 30 days before departure of the trip;
  
- 25% + registration fees, from 29 to 20 days before departure of the trip;
  
- 50% + registration fees, from 19 to 10 days before departure of the trip;
  
- 75% + registration fee, from 9 to 3 days before departure of the trip;

- 100% + registration fees after these deadlines.
  
- Package tours with Hurtigruten (except Spitsbergen):
  
- 10% + registration fees up to 45 days before departure of the trip
  
- 40% + registration fees from 44 to 22 days before departure of the trip
  
- 60% + registration fee from 21 to 15 days before the start of the trip
  
- 100% + registration fee from 14 days before departure of the trip until the day of departure
  
- Tour packages with Explorer destinations from April 2021 to March 2022
  
- 25% + registration fee up to 90 days before departure of the trip
  
- 50% + registration fee from 89 to 60 days before departure of the trip
  
- 75% + registration fee from 59 to 30 days before departure of trip
  
- 100% + registration fees from 29 days before the departure of the trip until the day of departure

No reimbursement is due to the Traveller who renounces to continue the trip

during the course of the trip, nor to the traveler who cannot make the trip

due to the lack, invalidity or insufficiency of the required personal documents

necessary for the expatriation and/or entry into the countries to be visited.

In the event that as a result of the tourist's withdrawal, tickets have already been issued for non-refundable tickets or services, the amounts of the same will be charged in addition to the above percentages of penalty.

In no case will the registration fee be refunded.

However, the Organizer reserves the right, without obligation or liability, to

- refund any sums recovered for services not used following cancellations;

- refund any sums recovered for services not used during the trip or for different services obtained provided that the traveler provides written documentation.

#### PLEASE NOTE

- Some destinations and tourist services provide rules of payment and cancellation different from those set out above.

The conditions will be specified at the time of the request of services and / or booking.

- The above percentages may be subject to change in relation to the booking of pre-constituted groups on trips from programming or ad hoc trips, also in relation to the conditions of cancellation of the various service providers: airlines, sea and land carriers, hotels, (see paragraph 10).

- Changes prior to departure by the traveler:

Any change requested by the traveler after the confirmation of the services forming part of the package involves the charge to the tourist of Euro 80 p.p. in addition to any costs and/or penalties charged by the supplier for services already confirmed and/or travel documents already issued.

The change of the name of the renouncing client with that of the substitute may not be accepted by a third party service provider, in relation to some types of services, even if made within the time limit referred to in Article 12, paragraph a, of the general conditions of contract reported here. Such non-acceptance will be promptly communicated by the organizer to the parties concerned before departure.

- However, the Organizer reserves the right without obligation or liability to:

refund any sums recovered for services not used following cancellations;

refund any amounts recovered for services not used during the trip or for different services obtained provided that the traveler provides written documentation.

– No reimbursement is due to the traveler who renounces to continue the trip while it is in progress, nor to the traveler who cannot make the trip due to the lack, disability or insufficiency of the required personal documents necessary for expatriation and/or entry into the countries to be visited.

#### Insurance coverage

– In order to be able to adhere to a travel proposal Giver Viaggi e Crociere, the consumer is required to stipulate, at the time of booking, an insurance policy to cover expenses arising from both the cancellation of the package and medical care for accidents and illness, theft and / or damage to luggage, repatriation for early return in case of serious accidents or illness of himself or his closest relatives.

#### Registration fees

– This additional fee required of the consumer in addition to the price of the tourist package is to cover the so-called individual cost of practice management, consisting precisely of the costs of the dynamic management of the practice itself (various correspondence, telephone, fax, sending / shipping travel documents, administrative management, etc.).

#### Excursions and optional services purchased on site

– Excursions, services and facilities purchased by the consumer on site and not included in the price of the tourist package, although they can be illustrated and described in this brochure, are outside the scope of the contract entered into by Giver Viaggi e Crociere as organizer. Therefore, no responsibility can be ascribed to Giver, in its capacity as organizer of services, in the event that persons of our staff, escorts or local correspondents may be involved in the booking or sale of such excursions.

For Community air carriers and those belonging to States adhering to the Montreal Convention 1999, there are no limits of liability for damage due to death, wounding or personal injury of the passenger.

For damages in excess of 100,000 SDRs (equivalent to approximately 120,000 euros) the air carrier may only contest a claim for compensation if it can prove that the damage was not its fault. In the event of passenger

delay, the carrier is liable for damages up to a maximum of 4150 SDRs (equivalent to around 5,000 euros); in the event of destruction, loss, damage or delay in delivery of baggage, up to 1,000 SDRs (equivalent to around 1,200 euros). Carriers not belonging to a State party to the Montreal Convention 1999 may apply different liability regimes from those listed above. The liability of the tour operator towards the passenger is in any case governed by Legislative Decree 111/95 and by the General Conditions of Contract published in this catalog.