

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA VENDITA DI SOGGIORNI O DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

## CONTRATTO DI VIAGGIO

Gtours agisce in qualità di intermediario di servizi turistici forniti da terzi (hotel, organizzatori turistici, società di gestione alberghiera, DMC locali, società di trasporto), (di seguito "Fornitori"). La compravendita di Servizi di viaggio, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinata dal D. Lgs. 23/05/2011 Nr.79 s.m.i. (cd. Codice del Turismo) nonché d. lgs. 6 settembre 2005, n° 206 (Codice del Consumo).

Gtours non risponde in alcun caso delle obbligazioni gravanti sui fornitori dei singoli prodotti e/o servizi con riferimento alla normativa generale vigente in materia turistica, ivi comprese le novità introdotte dalla Direttiva UE 2015/2302, si specifica che Gtours agisce esclusivamente nella qualità di intermediario/venditore presso il quale sono effettuate anche le prenotazioni di Servizi di viaggio predisposti da Tour operator/Organizzatori terzi, pertanto è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario/venditore. Gtours non risponde in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del soggiorno o del singolo viaggio come pure non risponderà delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del soggiorno o del singolo viaggio.

## RECLAMI

Premesso che Gtours opera nella qualità di intermediario/venditore, nel caso in cui dovessero verificarsi mancanze o disservizi nell'esecuzione delle sue obbligazioni derivanti dalla sua qualità di intermediario/venditore, la contestazione del viaggiatore deve avvenire tempestivamente mediante la presentazione di un reclamo scritto da inviare tramite raccomandata a/r o tramite PEC: **gtours@legalmail.it** entro il termine del soggiorno o, in ogni caso, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del termine del soggiorno ai sensi e per gli effetti dell'art. 49, comma2 Cod. Tur., - a pena di decadenza dal diritto di proporre eventuale azione risarcitoria. Restando inteso che la mancata tempestiva presentazione del reclamo sarà valutata ai sensi dell'art. 1227 Cod. Civ. Qualora il viaggiatore riscontri significative mancanze o disservizi nell'esecuzione del Servizio di Viaggio, le relative contestazioni dovranno essere inoltrate direttamente al Fornitore mediante presentazione di reclamo da inviare alla struttura del Fornitore dove è effettuato il soggiorno, affinché vi pongano tempestivamente rimedio. Restando inteso che la mancata tempestiva presentazione del reclamo sarà valutata ai sensi dell'art. 1227 del Codice civile. Come previsto dall'art. 13 che precede, si segnala che è facoltà del viaggiatore contattare Gtours anche in caso di contestazioni relative alla corretta esecuzione del servizio di viaggio, che compete esclusivamente al Fornitore alberghiero, in tal caso Gtours fungerà solo da tramite ed inoltrerà i reclami al Fornitore alberghiero effettivamente responsabile, affinché quest'ultimo si attivi direttamente per porvi tempestivamente rimedio.

## CONTESTAZIONI

Ogni contestazione relativa all'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Consumatore senza ritardo affinché Gtours, per conto del terzo fornitore, o il terzo fornitore stesso possano porre tempestivamente rimedio a quanto lamentato dal viaggiatore. A tal fine, il viaggiatore dovrà, a pena di decadenza, presentare reclamo con l'invio di una comunicazione a mezzo raccomandata a/r, al seguente indirizzo: GTOURS s.r.l - Via Barra 73 - 71121, Foggia o a mezzo PEC: **gtours@legalmail.it**, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro del viaggiatore stesso presso la località di partenza.

## FORO DI COMPETENZA

Le presenti condizioni, nonché l'esecuzione degli obblighi di Gtours connessi all'acquisto del Servizio Turistico, saranno regolati e interpretati in conformità alla legge italiana. Per qualsiasi controversia tra le parti relativa all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione delle presenti condizioni generali limitatamente alla responsabilità o inadempimento contrattuale del Venditore, sarà competente in via esclusiva il Foro di Foggia, fatto salvo quanto previsto dall'art. 66bis D. Lgs. 6 settembre 2005, n° 206, e s.m.i. (Codice del Consumo). Per i consumatori nello Spazio Economico Europeo: in caso di reclami, si suggerisce, in via preliminare, quanto previsto all'art. 14 che precede. Nell'ipotesi in cui il reclamo presentato dal viaggiatore non dia esito positivo, il viaggiatore potrà inviare il reclamo tramite la piattaforma della Commissione Europea per la risoluzione online delle controversie "Online Dispute Regulation", collegandosi al seguente link: <https://ec.europa.eu/odr>. Nel caso in cui una qualsiasi delle disposizioni o clausole di cui alle presenti condizioni sia nulla o diventi nulla, sia o diventi non vincolante, non determinerà la nullità, l'inefficacia o l'invalidità di tutte le condizioni generali. Il viaggiatore si impegna, pertanto, a rispettare tutte le altre clausole valide ed efficaci ivi contenute.

## PAGAMENTI

All'atto della sottoscrizione dell'opzione di prenotazione del soggiorno o del singolo servizio turistico, il Cliente si obbliga a corrispondere ad Gtours:

A. quota d'iscrizione o gestione pratica eventualmente prevista nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti; B. importo pari a quanto previsto a titolo di acconto come specificato nel preventivo o nella conferma di prenotazione dei servizi, rappresentato da un importo fisso, ovvero calcolato in percentuale sul totale dovuto per i servizi richiesti (salvo diversa condizione espressamente riportata nella conferma di prenotazione).

Nel periodo di validità dell'opzione di prenotazione del Servizio di viaggio, e pertanto prima della eventuale conferma di prenotazione della stessa, che costituisce perfezionamento del contratto di viaggio, in caso di recesso del viaggiatore dipendente da fatto sopravvenuto e imprevedibile si applica quanto previsto all'art. 14 che segue:

1. La ricezione del saldo dovrà avvenire improrogabilmente 30 giorni prima dell'inizio del soggiorno. Specificando che il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente a Gtours. Qualora non fossero rispettati i tempi predetti con una mancata corresponsione prima dei 30 giorni la prenotazione verrà automaticamente annullata;
2. Per le prenotazioni effettuate in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione dell'opzione di prenotazione;
3. Per le prenotazioni non rimborsabili, il saldo dovrà essere versato entro i termini indicati nella mail di opzione di prenotazione;
4. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto, ex art. 1456 codice civile, a favore dell'Organizzatore da comunicarsi per iscritto, via fax o via pec, all'agenzia intermedia e, al viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'Intermediario.

## ESCURSIONI

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal cliente in loco presso terzi fornitori di servizi estranei all'organizzazione Gtours, non entrano in alcun modo nel contratto di viaggio e, per essi alcuna obbligazione può nascere in capo all'organizzazione Gtours. Gli assistenti del tour operator, se presenti in loco, potranno assistere i viaggiatori nella prenotazione ed acquisto delle escursioni ma in nessun caso il tour operator potrà essere chiamato a rispondere per l'esecuzione di servizi o escursioni che non siano stati, dalla stessa, organizzati. Informazioni sull'argomento sono fornite a destinazione

nelle informative a disposizione dei clienti prima dell'acquisto di tali servizi. Pertanto, in caso di eventuali inconvenienti inerenti l'esecuzione del servizio di escursione, sarà necessario sporgere eventuali reclami o richieste di risarcimento tempestivamente e direttamente sul posto all'organizzatore effettivo (se diverso da Gtours) indicato anche sulla ricevuta di pagamento. Gtours non risponderà per acquisti di servizi in loco (es. escursioni) eseguiti autonomamente dai viaggiatori, da operatori che potrebbero risultare abusivi, con rischio di disservizi, inadempimenti e/o incidenti di varia natura.

#### RECESSO DEL VIAGGIATORE

1. Ai sensi dell'art. 55 primo comma, lett. b, del Codice del Consumo, il diritto di recesso non si applica ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito;

2. In deroga a quanto previsto al comma precedente, resta inteso che Gtours ha previsto alcune condizioni di maggior favore per il viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza. In particolare, per il viaggiatore che per qualsiasi motivo, o fatto, anche imprevisto e sopraggiunto, non dipendente in ogni caso da fatto o atto dell'Organizzatore o dell'Intermediario, receda dal Contratto di Viaggio prima della partenza saranno addebitati: (I) il costo individuale di gestione pratica ove previsto;

(II) l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi;

(III) la penale nella misura indicata di seguito, salvo eventuali diverse condizioni come previste nel preventivo o nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. In caso di recesso del Viaggiatore dal Contratto di Viaggio avente ad oggetto la vendita del Singolo

Servizio di Viaggio, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto al presente art. 14, comma 2, Gtours addebiterà la penale come di seguito quantificata:

- 10% (meno dieci percento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 45 a 30 giorni prima della partenza;

- 25% (meno venticinque percento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 29 a 21 giorni prima della partenza;

- 50% (meno cinquanta percento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 20 a 11 giorni prima della partenza;

- 75% (meno settantacinque percento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 10 a 3 giorni prima della partenza;

- 100% (meno cento percento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 2 al giorno della partenza (No Show).

Le percentuali di cui sopra subiranno variazioni laddove la struttura ricettiva richieda penali differenti.

#### GARANZIE DEL VIAGGIATORE

Per i servizi erogati, Gtours è assistita da idonea polizza assicurativa, indicata in calce alle presenti condizioni generali, per la responsabilità civile verso il consumatore ai sensi dell'art. 99 del Codice del Consumo (D. Lgs n. 206 del 6 settembre 2005), i cui dettagli sono riportati in calce alle presenti condizioni generali.

#### DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si intende per: a) organizzatore di viaggio, il soggetto che realizza la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 e si obbliga in nome proprio e verso corrispettivo forfetario a procurare a terzi pacchetti turistici; b) venditore, il soggetto che vende o si obbliga a procurare pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfetario; c) consumatore di pacchetti turistici, l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

#### QUOTE DI GESTIONE

Nelle quote di gestione sono incluse le spese di gestione amministrativa della pratica, l'assistenza Gtours Customer Care e l'assicurazione annullamento fino a 14 giorni prima dell'inizio del soggiorno. (cause certificate).

SOGGIORNO	€ 25
VOLO + SOGGIORNO	€ 40

## ASSICURAZIONE

#### COS'È ASSICURATO?

Per l'Assicurato che viaggia nel territorio oggetto del contratto consiste in diverse prestazioni assistenziali e di annullamento che integrano il sistema di protezione del viaggiatore.

#### ANNULLAMENTO POLIZZA

##### La garanzia prevede:

- in caso di mancata riconsegna da parte del Vettore aereo o altro fornitore di viaggio, furto, danneggiamento del bagaglio personale durante il viaggio, l'indennizzo fino a € 750;

- in caso di ritardata consegna del bagaglio per una causa imputabile a un fornitore di servizi di viaggio durante il viaggio, il rimborso delle spese per gli acquisti di prima necessità sostenute fino alla consegna del bagaglio per un ritardo minimo di 8 ore, fino a € 100.

##### La garanzia NON prevede:

Oltre a quanto indicato nel DIP e nelle Esclusioni generali:

- la garanzia non opera se l'Assicurato non ha adottato tutte le misure necessarie per mantenere il bagaglio sicuro e integro, oppure per recuperarlo;

- la garanzia non opera se entro 24 ore dalla scoperta dell'evento l'Assicurato non ha presentato denuncia presso le autorità competenti del luogo, e presentato rapporto al vettore o all'hotel o al Tour Operator;

- la garanzia non opera per: 1. Automobili, motocicli, motori, aeromobili, natanti, ogni altro tipo di veicolo e relativi accessori e attrezzature; 2. Biciclette, sci e snowboard (tranne quando sono affidati a un vettore); 3. Apparecchi acustici, occhiali da vista e lenti a contatto; 4. Protesi e dispositivi ortopedici, protesi dentarie; 5. Materiali di consumo, medicinali, attrezzature/forniture mediche e beni deperibili; 6. Biglietti, passaporti, francobolli, atti e ogni altro documento; 7. Denaro, valuta, carte di credito, cambiali, strumenti negoziabili, travel cheques, titoli, lingotti e chiavi; 8. Tappeti; 9. Oggetti di antiquariato e oggetti d'arte; 10. Oggetti fragili; 11. Armi da fuoco e altre armi, comprese le munizioni; 12. Proprietà immateriali, compresi software e dati elettronici; 13. Strumenti utilizzati per lo svolgimento della propria attività professionale; 14. Beni non di tua proprietà; 15. Oggetti di alto valore rubati da un'auto, indipendentemente dal fatto che essa fosse chiusa a chiave o meno; 16. Animali, inclusi i resti di animali; 17. Il bagaglio se spedito, a meno che non sia affidato al vettore, contenuto all'interno o posto sopra un rimorchio per auto, incustodito in un veicolo a motore non chiuso a chiave, incustodito, visibile dall'esterno, in un veicolo a motore anche se il veicolo stesso è stato chiuso a chiave, 18. Bagaglio smarrito, dimenticato o perso mentre è sotto la custodia dell'Assicurato.

#### SPESE MEDICHE E ASSISTENZA IN VIAGGIO

L'erogazione delle prestazioni è soggetta alle eventuali limitazioni e provvedimenti imposti dalle Autorità competenti nazionali o internazionali.

##### Spese mediche:

- Pagamento diretto delle spese ospedaliere e chirurgiche fino ad un capitale di € 1.000 per viaggi in Italia, € 30.000 per viaggi in Europa, € 50.000 per Mondo, Federazione Russa, USA e Canada.

- Rimborso delle spese per cure odontoiatriche a seguito di infortu-

nio, infezione dentale, perdita di un'otturazione o rottura di un dente avvenuti durante il viaggio che richiedano un trattamento urgente fino a € 250.

#### **Assistenza in viaggio:**

In caso di necessità dell'Assicurato in viaggio, sono previste le seguenti prestazioni:

- Trasporto sanitario dal luogo dell'evento e fino al più vicino centro medico meglio attrezzato;
- Rientro sanitario a seguito di malattia o infortunio in viaggio. Il team medico della Compagnia valuterà, in accordo con il medico curante, se le condizioni cliniche consentono il Rientro sanitario;
- Viaggio di andata e ritorno di un familiare o di una persona designata in caso di ricovero in ospedale dell'Assicurato con prognosi di degenza superiore a 72 ore o nel caso in cui il viaggio di rientro costituisca un pericolo per la vita dell'Assicurato a causa delle sue condizioni mediche; la Compagnia inoltre provvederà al pagamento delle spese di soggiorno fino a € 100 per notte per un massimo di 5 notti;
- Rientro dei minori e delle persone a carico in caso di decesso durante il viaggio o di prognosi di ricovero superiore a 24 ore e spese di soggiorno fino a € 100 per notte per massimo 1 notte;
- Rientro della salma. La Compagnia organizzerà e prenderà a proprio carico le spese necessarie per il rientro della salma verso il luogo di sepoltura presso la residenza/domicilio o verso altro luogo di sepoltura indicato nel paese di domicilio e le spese di soggiorno del familiare che si reca sul luogo del decesso fino a € 100 per notte per un massimo di 1 notte;
- Ricerca e soccorso. La Compagnia rimborserà i costi di ricerca e soccorso effettuati dagli organismi preposti fino a € 500.

#### **Oltre a quanto indicato nel DIP e nelle Esclusioni generali:**

- La Compagnia non è tenuta a pagare indennizzi in sostituzione delle prestazioni di assistenza dovute;
- la Compagnia non può sostituirsi in nessun caso agli organismi ufficiali di soccorso;
- il viaggio non deve essere intrapreso contro il parere medico, lo sconsiglio o le disposizioni di un governo o altra autorità pubblica del luogo di destinazione, di partenza o di tappa intermedia;
- la Compagnia non provvederà al pagamento delle spese mediche sostenute successivamente alla scadenza della Polizza;
- la Compagnia non terrà a proprio carico le spese per cure o prestazioni non urgenti;
- relativamente alle spese mediche con pagamento diretto, nel caso in cui la Compagnia non possa effettuare il pagamento diretto, le stesse non saranno rimborsate in mancanza di autorizzazione da parte della Centrale Operativa;
- per la prestazione Trasporto sanitario dal luogo dell'evento e fino al più vicino centro medico meglio attrezzato il trasporto sanitario deve essere organizzato e gestito da personale medico autorizzato nei paesi in cui esercita la professione e il trasporto sanitario potrà essere effettuato previa disponibilità di fornitori qualificati;
- per la prestazione Rientro sanitario a seguito di malattia o infortunio in viaggio il trasporto con l'utilizzo di servizi speciali potrà essere effettuato solo se ritenuto necessario per stato di salute dell'Assicurato;
- per la prestazione Viaggio di andata e ritorno di un familiare o persona designata la Compagnia declina ogni responsabilità derivante dal trasporto effettuato da terzi non incaricati dalla Compagnia stessa;
- per la prestazione Rientro dei minori e delle persone a carico la prestazione è erogata solo in caso di ricovero in ospedale o di decesso, sempreché non sia presente un altro familiare adulto in viaggio con l'Assicurato che sia in grado di prendersi cura dei minori o delle persone a carico.

#### **RIENTRO A CASA. PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO E PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO**

Spese di trasporto necessarie per il proseguimento del viaggio, fino a € 1.500, e i costi di soggiorno supplementari addebitati se il compagno di viaggio con cui l'Assicurato condivideva l'alloggio debba interrompere il viaggio o per il rientro anticipato alla residenza/domicilio fino a € 500; spese supplementari di alloggio fino a € 100 per notte per massimo 15 notti, e dei costi aggiuntivi di trasporto (biglietto in classe economica) se l'Assicurato è costretto a rimanere nel luogo di destinazione o nel luogo dell'interruzione per un periodo più lungo di quanto originariamente previsto per uno dei seguenti motivi:

1. Malattia o infortunio che colpiscono l'Assicurato o il suo compagno di viaggio; 2. Malattia o infortunio di un familiare dell'Assicurato non in viaggio con lui; 3. Decesso dell'Assicurato o del suo compagno di viaggio, di un familiare o del cane da assistenza; 4. L'Assicurato o il suo compagno di viaggio sono sottoposti a quarantena nel corso del viaggio perché esposti a malattia contagiosa non classificata come epidemia o pandemia o malattia che ha caratteristiche di epidemia o pandemia (come il COVID-19).

#### **BAGAGLIO/RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO**

**Oltre alle esclusioni comuni a tutte le garanzie, come dettagliato nel Contratto di Assicurazione, la garanzia è operante con le seguenti limitazioni:**

- la Compagnia rimborserà, nel limite del massimale previsto, l'importo più basso tra: - il costo di sostituzione del bagaglio smarrito, danneggiato o rubato al valore di mercato per un articolo uguale o simile, ridotto del 10% per ogni anno intero di utilizzo dalla data di acquisto originale e fino al massimo del 50%; - il costo di riparazione del bagaglio danneggiato. L'Assicurato dovrà fornire le ricevute in originale o altra prova di acquisto degli oggetti smarriti, danneggiati o rubati. In assenza di tale documentazione, la Compagnia indennizzerà fino al 50% del costo di sostituzione dell'oggetto smarrito, danneggiato o rubato con uno uguale o equipollente;
- L'indennizzo massimo per tutti gli oggetti di alto valore è di € 150;
- il ritardo minimo previsto per l'attivazione della garanzia Ritardata consegna del bagaglio è di 8 ore (solo per il viaggio di andata);
- La garanzia Ritardata consegna del bagaglio non è valida per il viaggio di ritorno.

#### **ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA IN VIAGGIO**

**La garanzia prevede:**

- Reperimento di un medico o di una struttura sanitaria che durante il viaggio fornisce all'Assicurato i riferimenti di un medico o di una struttura sanitaria in caso di necessità;
- Monitoraggio dello stato di salute in caso di ricovero;
- Rifacimento documenti di viaggio in caso di smarrimento o furto;
- Interprete a disposizione in caso di necessità di natura medica;
- Anticipo di denaro se insorge la necessità di disporre di denaro extra per coprire spese impreviste;
- Reperimento di un legale in caso di necessità durante il viaggio;
- Invio di messaggi urgenti a casa.

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO**

#### **CONTRATTO DI VIAGGIO**

La nozione di pacchetto turistico è la seguente:

"I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendentesi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) che costituiscano parte significa-

tiva del “pacchetto turistico” (art. 84 Cod. Cons.). Il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (ai sensi degli artt. 85 e 86 Cod. Cons.), che è anche documento per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all’art. 20 delle presenti condizioni generali di contratto.

#### **FONTI LEGISLATIVE**

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dalla L. 27/12/1977 n°1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970 –in quanto applicabile– nonché dal Codice del Consumo di cui al D. Lgs n° 206 del 6 settembre 2005 (artt. 82-100) e sue successive modificazioni.

#### **PRENOTAZIONI**

La proposta di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L’accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l’organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l’agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall’organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall’art. 87, comma 2 Cod. Cons. prima dell’inizio del viaggio.

#### **PAGAMENTI**

La misura dell’acconto, fino a un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all’atto della prenotazione ovvero all’atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, risultano dal catalogo, dall’opuscolo o da quanto altro. In caso di mancato pagamento delle somme di cui sopra da parte del consumatore o di mancato versamento delle somme dall’agenzia intermediaria all’organizzatore, l’agenzia intermediaria e l’organizzatore avranno facoltà di dichiarare risolto il contratto - e ciò anche nel caso in cui l’organizzatore abbia fatto pervenire al consumatore i titoli di legittimazione (cd. “voucher”) o i titoli di trasporto - con conseguente applicazione delle penali di cancellazione previste dal successivo art. 10, comma IV.

#### **DISDETTA DELLA POLIZZA**

Ai sensi dell’art. 67-duodecies, D.Lgs. 6 settembre 2005, n° 206, il Contraente può recedere dal contratto inviando entro 14 giorni dalla data di conclusione dello stesso, una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata, eccetto nel caso in cui il viaggio assicurato sia stato già iniziato. Il recesso libera entrambe le parti da qualsiasi obbligazione derivante dal contratto a decorrere dalle ore 24 del giorno di invio della raccomandata, quale risultante dal timbro postale. Entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso e dietro consegna dell’originale di polizza e delle eventuali appendici, la Società provvederà a restituire il premio corrisposto.

#### **MODIFICHE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO**

##### **PRIMA DELLA PARTENZA**

Prima della partenza l’organizzatore o il venditore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso in forma scritta al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica di cui al comma 1, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell’offerta di un pacchetto turistico sostitutivo ai sensi del 2° e 3° comma dell’articolo 10. Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l’annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo o da casi di forza

maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto, l’organizzatore che annulla, (Art. 33 lett. e Cod. Cons.) restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall’organizzatore, tramite l’agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall’art. 10, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

#### **MODIFICHE O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO DOPO LA PARTENZA**

L’organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell’impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall’organizzatore venga rifiutata dal consumatore per comprovati e giustificati motivi, 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.

#### **SOSTITUZIONI**

Il consumatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l’organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del cessionario; b) il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod. Cons.) e in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) il sostituto rimborsi all’organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo. Le eventuali ulteriori modalità e condizioni di sostituzione sono indicate in scheda tecnica.

#### **OBBLIGHI DEL CONSUMATORE**

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini italiani sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale - aggiornate alla data di stampa del catalogo - relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l’espatrio. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i consumatori 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 consumatori potrà essere imputata al venditore o all’organizzatore. I consumatori dovranno informare il venditore e l’organizzatore della propria cittadinanza 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. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il consumatore reperirà (facendo uso delle fonti informative indicati al comma 2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio. I consumatori dovranno inoltre attenersi all'osservanza della 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 consumatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o il venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio. Il consumatore 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. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione. Il consumatore è sempre tenuto ad informare il venditore e l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) e a specificare esplicitamente la richiesta di servizi personalizzati.

#### 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 anche membri della UE cui il servizio si riferisce, 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 consumatore.

#### REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore 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 consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o 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. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti previsti per tale responsabilità dalle norme vigenti in materia.

#### AUTORIZZAZIONI

L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere autorizzati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile.

#### OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati

dalle rispettive responsabilità (artt. 15 e 16 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### LIMITI DEL RISARCIMENTO

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità, quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

#### ULTERIORI RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve, a pena di decadenza, essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il consumatore dovrà altresì - a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

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

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi 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, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione possono essere esercitati dal consumatore esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti.

#### ADDENDUM

A) Disposizioni informative: 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, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31 (limitatamente alle parti di tali disposizioni che non si riferiscono al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

B) Condizioni di contratto: a tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 6 comma 1; art. 7 comma 2; art. 13; art. 18. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

#### INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS. 196/2003

I dati del sottoscrittore del presente contratto e quelli degli altri partecipanti, il cui conferimento è obbligatorio per garantire agli stessi la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico acquistato, saranno trattati in forma manuale e/o elettronica nel rispetto della normativa. L'eventuale rifiuto nel conferimento dei dati comporterà l'impossibilità di concludere il contratto e fornire i relativi servizi.

Titolari dei trattamenti sono - salvo separate e diverse indicazioni, eventualmente visibili anche sul catalogo e/o nei rispettivi siti web -

l'Agenzia venditrice e l'Agenzia organizzatrice. Laddove necessaria, la comunicazione dei dati sarà eventualmente effettuata solo verso autorità competenti, assicurazioni, corrispondenti o preposti locali del venditore o dell'organizzatore, fornitori dei servizi parte del pacchetto turistico o comunque a soggetti per i quali la trasmissione dei dati sia necessaria in relazione alla conclusione del contratto e fruizione dei relativi servizi. I dati potranno inoltre essere comunicati a consulenti fiscali, contabili e legali per l'assolvimento degli obblighi di legge e/o per l'esercizio dei diritti in sede legale. In ogni momento potranno essere esercitati tutti i diritti ex art. 7 D. Lgs. 196/2003.



**SCHEDA TECNICA DEL FORNITORE**

**Gtours s.r.l.**

Via Barra, 73 - 71121 Foggia / Puglia, Italy  
Phone: +39 0881 313366 - Fax: +39 0881 313330  
Aut. Reg. Puglia n° 1334 del 05/05/2010.  
Polizza Assicurativa: MO4 074762 03  
emessa da UnipolSai per la responsabilità civile.  
Fondo Garanzia Viaggi n° A/275.5638/6/2023