

## CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO DI GEOTOURA ITALIA

Potete scaricare [qui](#) il contenuto di questa pagina come [file pdf](#) o stamparlo in una versione adatta alla stampa.

### 1. CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO E FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di pacchetto turistico, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, è disciplinato, dagli artt. 32-51 novies dell'Allegato 1 al Decreto Legislativo del 79/2011, come modificato dal Decreto Legislativo 62/2018 di recepimento della Direttiva UE 2302/2015 (di seguito, il "Codice del Turismo") nonché dalle disposizioni del Codice Civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili. Il contenuto del contratto è descritto nel catalogo o nel sito internet, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Essa viene inviata dall'organizzatore al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale sua mandataria. In tal caso il viaggiatore avrà diritto a riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto e 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.

### 2. DEFINIZIONI E SCHEDA TECNICA

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 vigente;
- b) organizzatore: un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a 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 del Codice del Turismo sui contratti del turismo organizzato;
- e) stabilimento: lo stabilimento definito all'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 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 nel pacchetto;
- i) punto vendita: qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito internet di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita telematica, anche nel caso in cui siti internet di vendita al dettaglio o strumenti di vendita telematica sono presentati come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;
- l) rimpatrio: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

#### SCHEDA TECNICA

1. Organizzatore: Geotoura Italia Spa (di seguito, "Geotoura"), con sede in Via Libertà 58, 90143 Palermo, iscritta al Registro Imprese di Palermo, CF/PI 06973790824, pec: geotouraitalia@legalmail.it.
2. Autorizzazione amministrativa n. D.D.S. n. 190/S7 del 25/02/2022 in conformità con quanto disposto dalla Legge Regionale n. 27 del 6/04/1996 e s.m.i.
3. Polizza assicurativa RC n. 410885020 stipulata con Assicurazioni Generali S.p.A. in conformità con quanto previsto dal Codice del Turismo.
4. Garanzie per i Turisti: "Fondo Il Salvagente Scarl", con sede in Corso Regio Parco 15/bis, 10152 Torino, CF/PI 11573790018.

### 3. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Il pacchetto turistico è costituito dalla 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 a motore ai sensi del Decreto Ministeriale 28 aprile 2008 o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 2;
4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1, 2, 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 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 ad 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 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.

### 4. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI AL VIAGGIATORE

Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore o il venditore comunicano al viaggiatore, o attraverso quanto pubblicato in catalogo nelle pagine relative alla destinazione prescelta, oppure attraverso preventivo o altro strumento di informazione ove trattasi di viaggio fuori catalogo, le seguenti informazioni:

- a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

1. la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
2. i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze, nel caso in cui l'orario non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
3. l'ubicazione e le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del Paese di destinazione;
4. i pasti forniti inclusi o meno;
5. visite escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo pattuito del pacchetto;
6. i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
7. la lingua in cui sono prestati i servizi;
8. se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone con mobilità ridotta ne sarà data indicazione in catalogo o, per viaggi fuori catalogo, sarà indicato a seguito di richiesta del cliente e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore;

- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

- c) il prezzo totale del pacchetto turistico 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 o prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

- d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale di 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;
- e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), del Codice del Turismo prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;

- f) 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;

- g) 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'art. 41, comma 1 del Codice del Turismo;

- h) informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale del contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

- i) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, comma 1, 2, 3 del Codice del Turismo.

### 5. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI VIAGGIO / PAGAMENTI

Con la registrazione, il cliente richiede all'organizzatore Geotoura la conclusione vincolante di un contratto di servizi turistici sulla base della descrizione del circuito e delle presenti condizioni generali di viaggio.

La registrazione può essere fatta oralmente, per iscritto, per telefono o elettronicamente (posta elettronica). Essa deve essere fatta dal richiedente anche per tutti i partecipanti elencati nella domanda, per i cui obblighi contrattuali il richiedente è responsabile come per i propri obblighi, nella misura in cui ha assunto questi obblighi con una dichiarazione esplicita e separata.

Il contratto è concluso con l'accettazione di Geotoura, che fornisce al viaggiatore la conferma del contratto su un supporto dati durevole - ad esempio via posta elettronica / allegato posta elettronica; il supporto viene fornito in forma cartacea solo nel caso di cui all'art. 36, c.3 del Codice del Turismo.

Se il contenuto della conferma del contratto differisce dal contenuto della registrazione, Geotoura effettua una nuova offerta in conformità con gli obblighi di informazione precontrattuale, a cui è vincolata per un periodo di 10 giorni. Il contratto è concluso sulla base e con il contenuto della nuova offerta se il viaggiatore la accetta espressamente o definitivamente (ad esempio effettuando il pagamento dell'acconto) entro il termine vincolante.

**All'atto della conferma del contratto, dovrà essere versato un deposito sul prezzo del pacchetto turistico per come indicato nella conferma ed in considerazione della eventuale necessità di pagamento immediato di alcuni servizi compresi nel pacchetto turistico.**

**Il saldo dovrà essere versato almeno 20 giorni prima della prevista partenza, oppure in concomitanza con la sottoscrizione della proposta di acquisto, se questa è effettuata nei 20 giorni antecedenti la partenza, e deve essere ricevuto da Geotoura senza essere richiesto.** Ai fini della puntualità del pagamento fa fede la data di accredito a Geotoura.

Il mancato pagamento delle somme predette da parte del viaggiatore o il mancato versamento delle stesse da parte dell'agenzia intermediaria, mandataria del viaggiatore, all'organizzatore, alle date stabilite, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto, con conseguente applicazione delle penali previste dall' art. 7, e ciò anche nel caso in cui l'organizzatore abbia fatto pervenire al viaggiatore i titoli di legittimazione (c.d. voucher) o i titoli di trasporto. La relativa comunicazione, se proveniente dall'organizzatore, sarà inviata al viaggiatore direttamente o presso l'agenzia.

## 6. PREZZO

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto di pacchetto turistico, con riferimento a quanto indicato in catalogo o sito o programma fuori catalogo e negli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti o nel sito internet dell'organizzatore. Potrà essere modificato se il contratto - di cui il catalogo o sito costituisce parte integrante - lo preveda. In tal caso saranno espresse anche le modalità di calcolo della revisione del prezzo. In difetto di tale indicazione, si intenderà che l'organizzatore ha rinunciato alla facoltà di modificare il prezzo, nel rispetto delle condizioni previste dalla legge e di seguito riportate. Gli aumenti di prezzo sono possibili esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti:

- il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;
  - il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;
  - i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.
- Se l'aumento di prezzo di cui al presente articolo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, come esposto al successivo articolo 7. Il prezzo non potrà in ogni caso essere modificato nei 20 giorni precedenti la partenza. Il prezzo del pacchetto turistico è espresso in Euro ed è composto da:
- quota espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al viaggiatore;
  - tasse e oneri sui servizi turistici imposti da terzi;
  - oneri di gestione valute;
  - costo di eventuali polizze assicurative facoltative per il rimborso delle spese mediche o altri servizi richiesti;
  - costo di eventuali visti e tasse di ingresso e uscita dai Paesi meta della vacanza.

## 7. RECESSO DEL VIAGGIATORE

- Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34, comma 1, lettera a) del Codice del Turismo, oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali. Nei casi di cui sopra, il viaggiatore può:
  - accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;
  - richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro i 14 giorni dal recesso dal contratto.
- 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, e al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto all'indennizzo supplementare. L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire della vacanza da parte del viaggiatore per circostanze di natura soggettiva (a titolo esemplificativo: malattia, quarantena, revoca delle ferie, perdita del lavoro, ecc.) non legittima il recesso senza penali, previsto per legge potendo il viaggiatore garantirsi dal rischio economico connesso

all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista obbligatoriamente dall'organizzatore.

- In caso di recesso dal contratto da parte del viaggiatore prima della partenza, per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori dei casi elencati al primo comma o di quelle previste dall'art. 7 comma 1 sarà addebitato un importo a titolo di risarcimento indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5. L'importo del risarcimento viene determinato forfettariamente, in base ai risparmi di costo attesi ed ai possibili introiti di riallocazione dei servizi turistici del pacchetto, nonché in base al periodo intercorrente tra la dichiarazione di recesso e l'inizio del pacchetto (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente quello d'inizio del viaggio), come segue:
  - dal giorno successivo alla prenotazione fino a 30 gg ante partenza, 20% del prezzo del pacchetto,
  - da 29 a 22 gg ante partenza, 35%
  - da 21 a 14 gg ante partenza, 45%
  - da 13 a 7 gg ante partenza, 60%
  - da 6 a 0 gg ante partenza (incluso no-show), 100%
- Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.
- Nel caso di gruppi precostituiti tali somme potranno essere concordate di volta in volta.
- L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto 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; b) l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso dal medesimo al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.
- 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.
- 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.

## 8. MODIFICHE PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL VIAGGIATORE E SERVIZI NON UTILIZZATI

Le modifiche richieste dal viaggiatore a prenotazioni già accettate non obbligano l'organizzatore nei casi in cui non possono essere soddisfatte. In ogni caso qualsiasi richiesta di modifica comporta per il cliente l'addebito fisso di almeno € 50,00 per persona, a titolo di costi amministrativi, a cui si aggiungono - per le sole modifiche sotto specificate - le seguenti percentuali del prezzo del pacchetto calcolate in base a quanti giorni prima della partenza prevista del viaggio è stata richiesta la modifica:

per modifica della destinazione e/o del complesso alberghiero e/o della data partenza e/o per diminuzione della durata del soggiorno

- da 29 a 20 gg, 20%
- da 19 a 10 gg, 30%
- da 9 a 4 gg, 50%
- da 3 a 0 gg, 80%

Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti; le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione.

NOTE:

- la diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedasi quindi art. 7 Recesso)
- per "destinazione" si intende non lo Stato ma la località di soggiorno, in quanto all'interno del medesimo Stato sono spesso presenti diverse destinazioni (es. Baleari, Canarie in Spagna, Creta e Rodi in Grecia)
- in caso di più modifiche richieste contemporaneamente, viene applicata solo la penale di più alto importo.

Se il viaggiatore non si avvale di parte dei servizi turistici previsti nel pacchetto per motivi di cui il viaggiatore è l'unico responsabile (ad esempio a causa di un rientro anticipato o di una malattia), il viaggiatore non ha diritto ad un rimborso proporzionale del prezzo del viaggio. Tuttavia, Geotoura si adopererà diligentemente per ottenere il rimborso delle spese risparmiate dai fornitori di servizi.

## **9. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE**

1. L'organizzatore si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.
2. Se prima dell'inizio del pacchetto l'organizzatore è costretto a modificare in modo significativo uno o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1, lettera a) del Codice del Turismo o non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e accettate dall'organizzatore oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto, senza pagare penali.
3. In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
4. L'organizzatore informa senza ingiustificato ritardo il viaggiatore in modo chiaro e preciso su un supporto durevole delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto.
5. Il viaggiatore comunica la propria decisione all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto la comunicazione di modifica.
6. Se le modifiche del contratto 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 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 ad opera dell'organizzatore quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto o l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al viaggiatore senza ingiustificato ritardo, prima dell'inizio del pacchetto; 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 ove il difetto di conformità sia imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico e sia imprevedibile o inevitabile oppure sia dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
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 fermo restando che la somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitoria secondo quanto previsto dall'art. 7, 3° comma qualora fosse egli ad annullare, in virtù del principio di liquidazione anticipata del danno tramite applicazione di spese di recesso standard.
9. Se il viaggiatore, nonostante un adeguato avvertimento da parte di Geotoura, che può essere emesso anche dalla guida turistica, disturba persistentemente o si comporta in modo così contrario al contratto che una continuazione del rapporto contrattuale fino alla risoluzione concordata del contratto o alla scadenza di un periodo di preavviso nei suoi confronti diventa irragionevole, ovvero fortemente pregiudizievole del contratto, Geotoura può risolvere il contratto senza osservare un periodo di preavviso. In questo caso Geotoura mantiene il diritto al prezzo del pacchetto al netto del valore delle spese risparmiate e degli eventuali rimborsi dei fornitori dei servizi turistici non utilizzati.

## **10. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE DEL PACCHETTO E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE DEL PACCHETTO**

### **– TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE**

1. L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto 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, durante la fruizione del servizio 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 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 e 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 avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

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 e 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 o per provvedimenti delle Autorità Istituzionali, 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 a 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 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.

### **11. SOSTITUZIONI**

Il viaggiatore previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole entro e non oltre sette giorni prima dell'inizio del pacchetto, può cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. Il cedente e il cessionario del contratto 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. 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 pacchetto turistico, e fornisce la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e/o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.

### **12. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI**

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: i viaggiatori hanno l'obbligo di comunicare all'intermediario e all'organizzatore la propria cittadinanza se diversa da quella italiana, dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali. I viaggiatori inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza e a quelle specifiche in vigore nei Paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni incluse le spese di rimpatrio. 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. Il viaggiatore 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 viaggiatore è sempre tenuto ad informare, prima della conclusione del contratto dovendone l'organizzatore verificarne la possibilità di attuazione, l'intermediario e

l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) firmando contestualmente il consenso al trattamento dei dati particolari e a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati. In assenza di tale consenso non sarà possibile ottemperare agli obblighi contrattuali. Richieste particolari effettuate dopo la conclusione del contratto non vincolano l'organizzatore alla sua attuazione, rimanendo il contratto già perfezionato secondo quanto risultante nell'estratto conto. In ogni caso i turisti prima della partenza provvederanno a verificare presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure o il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero +39.06.36225) le informazioni ufficiali di carattere generale relative al Paese di destinazione - ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza socio-politica, a quella sanitaria e climatica e ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il viaggiatore provvederà - consultando tali fonti - a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. I viaggiatori al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per l'espatrio per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. 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 l'espatrio. Per quanto riguarda l'espatrio dei minori di 14 anni e l'espatrio di minori per i quali 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/>. I viaggiatori dovranno reperire comunque le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali. In ogni caso i viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le autorità competenti (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero +39.06.36225) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più viaggiatori potrà essere imputata all'Agenzia venditrice o all'organizzatore. Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi o nei siti internet degli organizzatori poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art. 38 del Codice del Turismo e poiché temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta a warning (avviso particolare) 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.

### 13. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espressioni 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 sito internet una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del turista.

### 14. REGIME DI RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

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 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 nascenti dall'organizzazione 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 del Codice del Turismo.

### 15. LIMITI DEL RISARCIMENTO E PRESCRIZIONE

1. Il risarcimento del danno derivante dalla mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni costituenti il pacchetto turistico e i relativi termini di prescrizione sono disciplinati dagli art. 43 - 46 del Codice del Turismo e nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano

oggetto del pacchetto turistico e comunque fino a tre volte il prezzo del pacchetto turistico, ad eccezione dei danni alla persona non soggetti a limite prefissato.

2. Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.
3. 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 alle persone dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

### 16. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7 Codice del Turismo, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi. L'organizzatore fornisce, su richiesta del viaggiatore, assistenza in caso di sinistro occorso al viaggiatore medesimo. Fermo restando che il contratto di assicurazione intercorre tra la compagnia assicuratrice e il viaggiatore e, pertanto, i diritti nascenti dal contratto di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti della compagnia di assicurazione contraente, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime; l'organizzatore, nell'espletamento di tale servizio di assistenza, verrà a conoscenza di tutta la documentazione necessaria o volontariamente trasmessa dal viaggiatore per fornirgli assistenza, nonché di tutti i dati necessari al fine di gestire le fasi di assistenza. L'assistenza includerà anche la comunicazione di dati relativi al viaggiatore interessato ad altri soggetti coinvolti, quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: assicurazioni, società terze che prestano servizi necessari all'assistenza. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

### 17. 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. ASSICURAZIONE FACOLTATIVA

**Si consiglia al viaggiatore di stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o dell'intermediario una polizza facoltativa di assicurazione sulle spese di annullamento e interruzione del viaggio e un'assicurazione che copra le spese di assistenza, compreso il rimpatrio in caso di incidente, malattia o morte, o di stipulare un pacchetto assicurativo che includa un'assicurazione sulle spese di annullamento del viaggio, di cui saremo lieti di informarvi e che organizzeremo per voi se necessario.** Il nostro partner per l'assicurazione annullamento viaggio e il pacchetto assicurativo è Allianz Global Assistance. Inoltre, si consiglia di stipulare un'assicurazione sanitaria internazionale per tutti i viaggi.

### 19. GARANZIE DELL'ORGANIZZATORE (art. 47, Codice del Turismo)

I contratti di turismo organizzato sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'organizzatore e/o dal venditore intermediario che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese assicurano, 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 turista. Gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia saranno indicati nel catalogo e/o nel sito internet dell'organizzatore con l'indicazione altresì delle modalità e dei termini per potervi accedere.

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 di Garanzia Il Salvagente", all'indirizzo [www.ilsalvagente.info](http://www.ilsalvagente.info), in quanto soggetto giuridico al quale aderisce Geotoura Italia Spa. 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 turista, consente la remissione nei termini medesimi. L'indirizzo web del "Fondo di Garanzia Il Salvagente" è riportato altresì nei siti, nei cataloghi e nei documenti relativi al contratto di acquisto di pacchetto turistico (estratto conto o conferma di prenotazione) dello stesso organizzatore.

### 20. PROTEZIONE DEI DATI

Geotoura informa il cliente sul trattamento dei suoi dati personali nell'informativa sulla privacy sul sito internet e nell'informativa sulla protezione dei dati quando contatta il cliente. Geotoura rispetta le disposizioni del Decreto legislativo 196/2003 (Codice Privacy), del Decreto Legislativo 101/2018 (Decreto Privacy) e del Regolamento (UE) 697/2016 (GDPR) nel trattamento dei

dati personali. I dati personali sono tutti i dati che si riferiscono a una persona personalmente (ad esempio, nome, indirizzo, indirizzo e-mail). Questi dati vengono elaborati nella misura in cui sono necessari per l'elaborazione appropriata della vostra richiesta di informazioni o di prenotazione, per l'attuazione di misure precontrattuali o per l'adempimento del contratto derivante dal contratto di viaggio. Il trattamento dei dati è consentito ai sensi dell'art. 6.1 lett. b) GDPR per gli scopi summenzionati. I suoi dati non saranno trasmessi a terzi non autorizzati senza il consenso esplicito del cliente. Il cliente ha la possibilità in qualsiasi momento di recuperare i suoi dati personali memorizzati, di richiedere informazioni su di essi, di farli modificare, correggere o cancellare, di limitarne il trattamento, di opporsi al loro trattamento, di farli trasferire o di presentare un reclamo a un'autorità di controllo sul trattamento (tutti i diritti degli artt. 7.3, 15-21 e 77 GDPR). I dati saranno cancellati se non sono più necessari per l'esecuzione del contratto o se la loro conservazione non è consentita dalla legge. **Se i vostri dati personali vengono elaborati sulla base di interessi legittimi ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) GDPR, avete il diritto di opporvi al trattamento dei vostri dati personali ai sensi dell'art. 21 GDPR, nella misura in cui vi siano motivi per farlo che derivano dalla vostra situazione particolare. Potete esercitare il vostro diritto di opposizione inviando un'e-mail a [info@geotoura.it](mailto:info@geotoura.it) o contattandoci all'indirizzo riportato nella Scheda Tecnica di cui all'Art.2.** Inviando un messaggio a [info@geotoura.it](mailto:info@geotoura.it), il cliente può opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo o al trattamento dei suoi dati a fini pubblicitari, di ricerca di mercato o di opinione o per scopi di marketing.

#### **21. Varie**

L'invalidità di singole disposizioni non comporta l'invalidità dell'intero contratto di viaggio.

L'intero rapporto contrattuale e legale tra il cliente e Geotoura è regolato esclusivamente dal diritto italiano. Nella misura in cui il cliente è un professionista o una persona giuridica di diritto privato o pubblico, o una persona il cui luogo di residenza o di dimora abituale si trova all'estero o il cui luogo di residenza o di dimora abituale non è noto al momento della proposizione dell'azione, si concorda che il foro competente è quello presso cui si trova la sede di Geotoura.

La Commissione Europea mette a disposizione una piattaforma online (ODR) per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori per i contratti di viaggio conclusi tramite transazioni legali elettroniche, che si può trovare su: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Risoluzione delle controversie davanti alla commissione di arbitrato dei consumatori: Geotoura non partecipa a tale procedura volontaria di risoluzione delle controversie e non è legalmente obbligata a farlo.

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

##### **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 dalla Direttiva UE 2302/2015. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato, è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può essere considerato organizzatore di viaggio.

#### **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.**