

### CONTENTUTI

<b>ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICOLO 2 – APPLICABILITÀ DI TERMINI E CONDIZIONI .....</b>	<b>4</b>
2.1 PACCHETTO TURISTICO .....	4
2.2 SERVIZIO TURISTICO .....	4
2.3 DEROGA AI TERMINI E CONDIZIONI E ULTERIORI TERMINI E CONDIZIONI .....	4
<b>BOOKING .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICOLO 3 –DEFINIZIONE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>5</b>
3.1 CONTENUTO DELL’OFFERTA.....	5
3.2 OFFERTA NON VINCOLANTE .....	5
3.3 CONCLUSIONE DEL CONTRATTO .....	5
3.4 ERRORI APPARENTI.....	5
3.5 ESIGENZE PARTICOLARI .....	5
3.6 RICHIESTE SPECIALI .....	5
3.7 CONFERMA DELLA RICHIESTA DI PRENOTAZIONE .....	5
3.8 CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE .....	5
3.9 MINORI.....	5
3.10 PRENOTAZIONE PER ALTRI VIAGGIATORI E COMUNICAZIONI .....	6
<b>INFORMAZIONI.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICOLO 4 – INFORMAZIONI COMUNICATE DALL’ORGANIZZATORE .....</b>	<b>6</b>
4.1 PREZZO.....	6
4.2 INFORMAZIONI PRIMA DELLA PRENOTAZIONE.....	6
4.3 INFORMAZIONI DURANTE LA PRENOTAZIONE O SUBITO DOPO .....	6
4.4 INFORMAZIONI PRIMA DELLA PARTENZA.....	6
4.5 DOCUMENTI DI VIAGGIO .....	6
4.6 VOUCHER RELATIVI AL VIAGGIO .....	6
4.7 ASSICURAZIONE DI VIAGGIO.....	6
<b>ARTICOLO 5 – INFORMAZIONI FORNITE DAL VIAGGIATORE.....</b>	<b>7</b>
5.1 INFORMAZIONI RILEVANTI DEL VIAGGIATORE .....	7
5.2 VIAGGIATORI CON MOBILITÀ RIDOTTA, DONNE IN GRAVIDANZA, MINORI NON ACCOMPAGNATI E VIAGGIATORI AFFETTI DA MALATTIE .....	7
<b>PRIMA DEL VIAGGIO .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICOLO 6 – PAGAMENTI.....</b>	<b>7</b>
6.1 ANTICIPO .....	7
6.2 SALDO DEL VIAGGIO .....	7
6.3 INSOLVENZA E INTERESSI .....	7
6.4 SPESE EXTRAGIUDIZIARIE .....	7
6.5 ULTERIORI INFORMAZIONI PER MANCATO PAGAMENTO.....	7
<b>ARTICOLO 7 – TRASFERIMENTO DEL VIAGGIO .....</b>	<b>8</b>
7.1 CONDIZIONI E COMUNICAZIONI.....	8
7.2 RESPONSABILITÀ E COSTI EXTRA.....	8
<b>ARTICOLO 8 – MODIFICHE DEL CONTRATTO RICHIESTE DAL VIAGGIATORE .....</b>	<b>8</b>
8.1 MODIFICHE DEL CONTRATTO .....	8

8.2 VARIAZIONE DELLA DATA DI PARTENZA O DEL NUMERO DEI VIAGGIATORI .....	8
<b>ARTICOLO 9 – VIAGGIATORE CHE RICHIEDE CANCELLAZIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>8</b>
9.1 CANCELLAZIONE .....	8
9.2 COSTI DI CANCELLAZIONE .....	8
<b>ARTICOLO 10 – AUMENTO DEL PREZZO .....</b>	<b>9</b>
10.1 AUMENTO DEL PREZZO .....	9
10.2 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL VIAGGIATORE .....	9
10.3 RIDUZIONE DEL PREZZO .....	9
<b>ARTICOLO 11 – VARIAZIONI APPORTATE AL CONTRATTO DALL’ORGANIZZATORE .....</b>	<b>9</b>
11.1 VARIAZIONI .....	9
11.2 VARIAZIONI SOSTANZIALI DEI SERVIZI PREVISTI NEL CONTRATTO .....	9
11.3 VARIAZIONI LEGATE A SPECIALI ESIGENZE .....	9
11.4 DATA ENTRO LA QUALE IL VIAGGIATORE PUÒ CONFERMARE O MENO LE VARIAZIONI .....	9
11.5 RIDUZIONE DEL PREZZO .....	10
11.6 RIMBORSO DEI PAGAMENTI .....	10
<b>ARTICOLO 12 – CANCELLAZIONE DEL CONTRATTO DALL’ORGANIZZATORE .....</b>	<b>10</b>
12.1 CANCELLAZIONE .....	10
12.2 RIMBORSO DEL VIAGGIO .....	10
12.3 CANCELLAZIONE DEL CONTRATTO ATTRIBIBILE AL VIAGGIATORE .....	10
<b>PERFORMANCE DEL VIAGGIO .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICOLO 13 – RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>10</b>
13.1 PERFORMANCE DEL VIAGGIO .....	10
13.2 VARIAZIONI DEL PROGRAMMA O DEL TIMING DI VIAGGIO .....	10
<b>ARTICOLO 14 – DIFETTI DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>10</b>
14.1 CONFORMITÀ .....	10
14.2 OBBLIGO DI SEGNALARE EVENTUALI RECLAMI .....	11
14.3 SOLUZIONI ALTERNATIVE PROPOSTE DALL’ORGANIZZATORE .....	11
14.4 SOLUZIONI ALTERNATIVE PROPOSTE DAL VIAGGIATORE .....	11
14.5 VARIAZIONE DEL VIAGGIO .....	11
14.6 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DEL VIAGGIATORE A SEGUITO DELLE VARIAZIONI PROPOSTE .....	11
14.7 RIDUZIONE DEL PREZZO E RISARCIMENTO DANNI .....	11
14.8 CONDIZIONI PER LA RIDUZIONE DEL PREZZO .....	11
<b>ARTICOLO 15 – ASSISTENZA .....</b>	<b>11</b>
15.1 OBBLIGO DI ASSISTENZA DA PARTE DELL’ORGANIZZATORE .....	11
15.2 COSTI .....	11
<b>RESPONSABILITA’ .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICOLO 16 – ATTRIBUZIONE RESPONSABILITÀ E CAUSE DI FORZA MAGGIORE .....</b>	<b>12</b>
16.1 ATTRIBUZIONI RESPONSABILITÀ ED EVENTI CAUSA DI FORZA MAGGIORE .....	12
16.2 LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ .....	12
16.3 DANNI COPERTI DA ASSICURAZIONE .....	12
16.4 PERIODO IN CUI È POSSIBILE RICHIEDERE UN RISARCIMENTO .....	12
16.5 RISARCIMENTI NON CUMULABILI .....	12
<b>OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICOLO 17 – OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE .....</b>	<b>12</b>
17.1 COMPORTAMENTO E DILIGENZA DURANTE IL VIAGGIO .....	12
17.2 CONSEGUENZE PER COMPORTAMENTO NON CONSONO – ESCLUSIONE DALLA PARTECIPAZIONE .....	12

<b>DISPOSIZIONI VARIE.....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICOLO 18 - RECLAMI .....</b>	<b>13</b>
18.1 INFORMAZIONI .....	13
18.2 COMUNICAZIONE DEI RECLAMI DURANTE IL VIAGGIO .....	13
18.3 COSTI DI COMUNICAZIONE .....	13
18.4 SEGNALAZIONE RECLAMI DOPO IL VIAGGIO .....	13
18.5 SEGNALAZIONE RECLAMI O DEL DIFETTO DI CONFORMITÀ.....	13
<b>ARTICOLO 19 - DISPOSIZIONI VARIE.....</b>	<b>13</b>
19.1 DIRITTI DEGLI INTERMEDIARI.....	13
19.2 LEGGE APPLICABILE .....	13
19.3 GIURISDIZIONE .....	13
19.4 FONDO DI GARANZIA.....	13

### Articolo 1 – Definizioni

**Organizzatore:** Storywalking, iscritto alla Camera di Commercio come Details Travel num. 72208899 che combina o offre pacchetti turistici direttamente o per mezzo di intermediari. L'Organizzatore ha facoltà di vendere inoltre singoli servizi turistici se questi Termini e Condizioni sono applicati al Contratto.

**Viaggiatore:** colui che sottoscrive il Contratto di viaggio con l'Organizzatore o altra persona autorizzata a viaggiare e che accetta il Contratto.

**Servizio turistico:** trasporto passeggeri, noleggio di autoveicoli o motocicli, servizi di pernottamento o qualsiasi altro servizio turistico ai sensi dell'articolo 7:500 del Codice Civile Olandese.

**Fornitore servizi di viaggio (provider):** il fornitore di servizi che esegue i servizi elencati nel pacchetto di viaggio per conto dell'Organizzatore (guide, accompagnatori, ecc).

**Contratto:** l'accordo, inclusi anche questi Termini e condizioni, attraverso il quale l'Organizzatore si impegna a fornire al viaggiatore il pacchetto turistico.

**Scritto:** forma scritta o in formato elettronico incluse anche le mail.

**Termini e Condizioni:** questi Termini e Condizioni.

**Pacchetto:** un pacchetto turistico ai sensi dell'articolo 7:500 sub b del Codice Civile Olandese.

**Viaggio:** il pacchetto o un singolo servizio turistico se i Termini e Condizioni sono applicati.

**Giorni lavorativi:** dal lunedì al venerdì (9-17 orario Olandese) ad eccezione delle festività nazionali olandesi.

### Articolo 2 – Applicabilità di Termini e Condizioni

#### 2.1 Pacchetto turistico

Termini e Condizioni sono applicabili a tutti i pacchetti offerti dall'Organizzatore e costituiscono parte integrante del Contratto.

#### 2.2 Servizio turistico

Termini e Condizioni possono essere applicati ai servizi turistici che non sono parte di un pacchetto. Per suddetti servizi turistici non è applicabile il titolo 7a, parte 7, del Codice Civile Olandese che determina le regole del pacchetto turistico. Tali servizi, in caso di insolvenza dell'Organizzatore, non possono rientrare dunque nel fondo di garanzia.

#### 2.3 Deroga ai Termini e Condizioni e ulteriori termini e condizioni

Eventuale deroga dai Termini e Condizioni, nonché ulteriori termini e condizioni possono essere considerati validi se comunicati in forma scritta e formalizzati in contratti individuali.

### **BOOKING**

#### **Articolo 3 -Definizione del Contratto**

##### ***3.1 Contenuto dell'offerta***

L'offerta del viaggio precisa tutti i servizi menzionati dall'Organizzatore nella pubblicazione dell'offerta stessa. Il contenuto dell'offerta è determinato esclusivamente sulle informazioni fornite dall'Organizzatore. Le informazioni pubblicate dai fornitori dei servizi turistici (provider) nelle loro pubblicazioni, non costituiscono parte dell'offerta anche nel caso in cui ci siano dei link di riferimento all'Offerta dell'Organizzatore. La durata del viaggio è determinata da una giornata intera; il giorno di partenza e di arrivo sono considerati come giornate intere.

##### ***3.2 Offerta non vincolante***

Tutte le quotazioni e le offerte definite dall'Organizzatore non sono vincolanti. Dopo che l'offerta è stata accettata, l'offerta stessa può essere revocata a discrezione dell'Organizzatore, in ogni circostanza, fino alle ore 17 del giorno lavorativo. Tale revoca sarà da considerarsi valida anche nel caso in cui il viaggiatore abbia ricevuto una notifica automatica relativa al booking.

##### ***3.3 Conclusione del contratto***

Il contratto può ritenersi concluso con l'accettazione dell'offerta da parte del viaggiatore.

##### ***3.4 Errori apparenti***

Errori apparenti dell'Organizzatore in merito all'offerta non vincolano l'Organizzatore. In caso di dubbi circa prezzi, contenuti o informazioni, il viaggiatore è tenuto a contattare l'Organizzatore.

##### ***3.5 Esigenze particolari***

Se il viaggiatore comunica esigenze particolari prima della conclusione del contratto di viaggio, tali richieste possono essere accettate dall'Organizzatore solo se comunicate in forma scritta; eventuali richieste non costituiscono automaticamente accettazione delle stesse.

##### ***3.6 Richieste speciali***

Se il viaggiatore comunica all'Organizzatore richieste speciali legate alle proprie condizioni mediche o simili prima della conclusione del contratto, tale richiesta può sospendere la formulazione del contratto stesso. L'Organizzatore può declinare l'accettazione di suddette richieste entro 7 giorni, o confermarne l'accettazione senza pregiudicare la performance del viaggio. Qualora l'Organizzatore declini l'accettazione delle richieste speciali il contratto non verrà formalizzato. Viceversa, se l'Organizzatore accetta le richieste speciali il contratto di viaggio potrà essere spedito e formalizzato. Qualora ci siano costi aggiuntivi, l'Organizzatore formulerà una nuova offerta.

##### ***3.7 Conferma della richiesta di prenotazione***

Se la richiesta di prenotazione da parte del viaggiatore viene comunicata in forma elettronica, l'Organizzatore è tenuto a confermare suddetta richiesta.

##### ***3.8 Conferma della prenotazione***

L'Organizzatore inoltrerà la conferma di prenotazione e la relativa fattura con richiesta di anticipo.

##### ***3.9 Minori***

Il viaggiatore che prenota un viaggio deve essere un adulto (avere almeno 18 anni o più). Se un minore (inferiore a 18 anni) viaggia con una persona che non ha alcuna autorità genitoriale, suddetta persona deve inoltrare all'Organizzatore una dichiarazione di permesso firmata dai genitori o da chi ne fa le veci entro 7 giorni. Solo dopo aver ricevuto tale dichiarazione e in deroga a quanto specificato al paragrafo 3 di questo articolo (Formazione del Contratto), il contratto potrà essere definito e sottoscritto.

### **3.10 Prenotazione per altri viaggiatori e comunicazioni**

Il viaggiatore che sottoscrive il contratto per sè o per altri viaggiatori è pienamente responsabile di tutti gli obblighi derivanti dallo stesso, gli altri viaggiatori sono responsabili per la propria parte. La conferma di prenotazione, la fattura, i documenti di viaggio e ogni altra comunicazione saranno inoltrati solo al viaggiatore che ha sottoscritto il contratto. Il viaggiatore che ha prenotato il viaggio per altri viaggiatori o per conto degli stessi è obbligato a comunicare tutte le informazioni presenti nel contratto. Il viaggiatore che ha prenotato il viaggio per altri viaggiatori o per conto degli stessi è obbligato a inoltrare questi Termini e Condizioni e tutte le altre informazioni rilevanti.

## **INFORMAZIONI**

### **Articolo 4 - Informazioni comunicate dall'Organizzatore**

#### **4.1 Prezzo**

I prezzi indicati sono da intendersi a persona, salvo casi specifici.

#### **4.2 Informazioni prima della prenotazione**

Prima della conclusione del contratto l'Organizzatore comunica al viaggiatore le informazioni relative ai diritti del viaggiatore secondo la Direttiva EU 2015/2302, Annex I e le altre informazioni definite dal Codice Civile Olandese articolo 7:502.

#### **4.3 Informazioni durante la prenotazione o subito dopo**

Al momento della conclusione del Contratto o comunque subito dopo la definizione dello stesso, l'Organizzatore inoltra al viaggiatore il contratto in cui sono incluse eventuali richieste speciali, informazioni relative ai documenti necessari per il viaggio (passaporto, visto, ecc), informazioni relative alla sanità locale ed eventuali ulteriori informazioni.

#### **4.4 Informazioni prima della partenza**

Prima della partenza il viaggiatore riceverà tutte le informazioni dettagliate relative al viaggio quali: orari di partenza e di arrivo, timing e programma dettagliato del viaggio e, laddove possibile, il nome della compagnia aerea per eventuali voli in programma.

#### **4.5 Documenti di viaggio**

Durante il soggiorno il viaggiatore dovrà possedere tutti i documenti di viaggio necessari quali: passaporto, visto, vaccinazioni, ecc. Sarà cura del viaggiatore verificare, prima della partenza, di possedere tutti i requisiti e regolari documenti di viaggio preventivamente segnalati dall'Organizzatore. Se il viaggiatore non sarà nelle condizioni di partire per mancata validità dei documenti necessari, eventuali costi aggiuntivi saranno addebitati al viaggiatore.

#### **4.6 Voucher relativi al viaggio**

I voucher relativi al viaggio (ticket di trasporto, ticket di ingresso, ecc) saranno inoltrati al viaggiatore entro 7 giorni dalla partenza o una volta effettuato il saldo completo del viaggio. Se il viaggiatore non dovesse ricevere i voucher entro 5 giorni dalla partenza è tenuto ad informare tempestivamente l'Organizzatore. Gli orari di arrivo e di partenza saranno descritti nei documenti di viaggio se saranno già stati resi disponibili all'Organizzatore.

#### **4.7 Assicurazione di viaggio**

E' auspicabile che il viaggiatore, prima della partenza, abbia sottoscritto un'assicurazione per eventuali emergenze mediche o cancellazione del viaggio dovute a ragioni metereologiche avverse. E' responsabilità del viaggiatore verificare che l'assicurazione sottoscritta garantisca una copertura nei Paesi di destinazione anche per le attività previste nel programma di viaggio.

### **Articolo 5 - Informazioni fornite dal viaggiatore**

#### **5.1 Informazioni rilevanti del viaggiatore**

Prima della conclusione del contratto il viaggiatore che ha prenotato è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie prima della partenza. In particolare tutte le informazioni relative alle proprie condizioni di salute anche al fine di tutelare gli altri viaggiatori. Se le informazioni fornite sono errate o incomplete l'Organizzatore può escludere il viaggiatore dalla partecipazione del viaggio. In tal caso verranno addebitate al viaggiatore le spese di annullamento, nonché eventuali ulteriori costi derivanti come descritto nell'articolo 9, paragrafo 2 [costi di cancellazione].

#### **5.2 Viaggiatori con mobilità ridotta, donne in gravidanza, minori non accompagnati e viaggiatori affetti da malattie**

Viaggiatori con mobilità ridotta e/o accompagnatori, donne in gravidanza, minori non accompagnati e viaggiatori affetti da malattie con possibili effetti sul viaggio, sono tenuti ad avvisare l'Organizzatore prima della conclusione del contratto, o comunque non appena il viaggiatore ne ha conoscenza così da evitare possibili effetti sul viaggio in particolare durante il volo in aereo. Il viaggiatore è tenuto a verificare personalmente eventuali certificati medici necessari al viaggio.

### **PRIMA DEL VIAGGIO**

### **Articolo 6 - Pagamenti**

#### **6.1 Anticipo**

Dopo la conclusione del contratto è richiesto un anticipo del 30% del totale del viaggio da pagare entro 14 giorni dalla ricezione della fattura. Qualora siano inclusi nel contratto voli aerei, il viaggiatore è tenuto a pagare anche il costo totale di suddetti biglietti.

#### **6.2 Saldo del viaggio**

Il saldo del viaggio dovrà essere effettuato entro 6 settimane dalla partenza. Se il contratto sarà concluso oltre le 6 settimane prima della partenza, l'intero importo del viaggio dovrà essere corrisposto subito dopo la sottoscrizione del contratto o comunque prima della partenza.

#### **6.3 Insolvenza e interessi**

Nel caso in cui un viaggiatore non pagherà il viaggio entro la data indicata nella fattura risulterà insolvente e in stato di default. A partire da tale momento tutti gli interessi previsti dalla legge saranno addebitati all'importo della fattura.

#### **6.4 Spese extragiudiziarie**

Nel caso in cui il viaggiatore non pagherà la somma del viaggio entro 14 giorni dalla data indicata sulla fattura, o nei giorni successivi alla ricezione di un formale sollecito di pagamento, l'Organizzatore ricorrerà alle vie opportune per salvaguardare i propri diritti ed interessi incluse spese extragiudiziarie che saranno indicate nel sollecito di pagamento. Suddette spese saranno ricavate dal totale della quota non ancora versata nella seguente modalità:

- 15% per importi fino a 2500€ (a partire da minimo 40€);
- 10% per importi superiori a 2500€;
- 5% per importi superiori a 5000€;
- 1% per tutti gli altri importi.

#### **6.5 Ulteriori informazioni per mancato pagamento**

Se il viaggiatore è in condizioni di insolvenza, l'Organizzatore può sospendere l'invio dei voucher senza preavviso fino a quando non sarà effettuato il saldo del viaggio. Se il pagamento non sarà effettuato dopo l'invio di un formale sollecito di pagamento o comunque prima dell'inizio del viaggio, l'Organizzatore si riserva il diritto

di escludere la partecipazione del viaggiatore fermo restando l'obbligo del pagamento. L'Organizzatore può altresì annullare il contratto e addebitare i costi di cancellazione al viaggiatore.

### **Articolo 7 - Trasferimento del viaggio**

#### **7.1 Condizioni e comunicazioni**

Il viaggiatore può trasferire il viaggio ad altro viaggiatore purché siano rispettati tutti i Termini e condizioni definiti nel contratto di viaggio. Il viaggiatore può trasferire il viaggio entro 7 giorni dalla partenza o comunque entro un periodo di tempo sufficiente per il disbrigo di tutte le formalità. Se nel viaggio sono inclusi biglietti aerei, qualora ci sia la possibilità di un trasferimento, tutte le spese extra saranno a carico del viaggiatore.

#### **7.2 Responsabilità e costi extra**

Il viaggiatore e la persona che lo sostituisce hanno piena responsabilità sui pagamenti, eventuali costi extra o spese non preventivate relative al trasferimento del viaggio.

### **Articolo 8 - Modifiche del contratto richieste dal viaggiatore**

#### **8.1 Modifiche del contratto**

Il viaggiatore che ha prenotato il viaggio può richiedere all'Organizzatore, in forma scritta, la modifica del contratto. L'Organizzatore si riserva il diritto di valutare suddetta modifica e di informare il viaggiatore dei costi di variazione del contratto.

#### **8.2 Variazione della data di partenza o del numero dei viaggiatori**

La richiesta di variazione della data di partenza determina la cancellazione del viaggio. La riduzione del numero dei partecipanti può determinare una parziale cancellazione, in tal caso verrà applicato quanto specificato nell'articolo 9, paragrafo 2 (costi di cancellazione).

### **Articolo 9 - Viaggiatore che richiede cancellazione del contratto**

#### **9.1 Cancellazione**

Il viaggiatore può rescindere il contratto in qualsiasi momento prima della partenza. Suddetta richiesta di cancellazione dovrà essere comunicata in forma scritta e sarà considerata valida dall'Organizzatore solo il giorno della ricezione. Nel caso in cui la ricezione avverrà dopo le ore 17 o durante i giorni non lavorativi, il primo giorno utile lavorativo sarà considerato come valido per la ricezione.

#### **9.2 Costi di cancellazione**

Nel caso in cui il viaggiatore rescinda il contratto in cui sono inclusi i biglietti aerei, i costi di cancellazione saranno addebitati nelle seguenti modalità:

- a) entro 56 giorni prima della partenza tutti i costi di cancellazione dei biglietti aerei + 20% del saldo restante;
- b) da 55 giorni fino a 28 giorni prima della partenza tutti i costi di cancellazione dei biglietti aerei + 50% del saldo restante;
- c) da 27 giorni fino a 15 giorni prima della partenza tutti i costi di cancellazione dei biglietti aerei + 75% del saldo restante;
- d) entro 14 giorni dalla partenza tutti i costi di cancellazione dei biglietti aerei + 100% del saldo.

Nel caso in cui il viaggiatore rescinda il contratto in cui non sono inclusi i biglietti aerei, i costi di cancellazione saranno addebitati nelle seguenti modalità:

- a) entro 56 giorni prima della partenza il 20% del saldo restante;
- b) da 55 giorni fino a 28 giorni prima della partenza il 50% del saldo restante;
- c) da 27 giorni fino a 15 giorni prima della partenza il 75% del saldo restante;



- d) entro 14 giorni dalla partenza il 100% del saldo.

La riduzione del numero dei partecipanti può altresì determinare una variazione dei costi dei servizi previsti nel viaggio; i costi per suddetti servizi infatti possono non essere proporzionalmente adeguati alla riduzione del numero dei partecipanti; in tal caso i costi di cancellazione saranno calcolati sulla differenza tra il prezzo di partenza e i costi effettivi al netto del numero dei partecipanti. Viceversa, se i costi dei servizi possono essere proporzionalmente adeguati al numero dei partecipanti, il risparmio derivato sarà dedotto dai costi di cancellazione.

### **Articolo 10 – Aumento del prezzo**

#### ***10.1 Aumento del prezzo***

Nel contratto di viaggio l'Organizzatore si riserva il diritto di incrementare il prezzo del viaggio fino a 20 giorni prima della partenza; l'incremento del prezzo può essere determinato solo da costi specifici quali aumento del costo carburante, variazione aliquota IVA, tasse di soggiorno o costi di ingresso ai monumenti imposti da soggetti esterni non dipendenti dall'Organizzatore.

#### ***10.2 Risoluzione del contratto da parte del viaggiatore***

Se l'aumento del prezzo è superiore all'8% del prezzo del viaggio, il partecipante ha diritto a rescindere il contratto. In questo caso il viaggiatore ha diritto ad avere il rimborso totale. L'Organizzatore comunicherà un periodo di tempo ragionevole entro il quale il viaggiatore è tenuto a comunicare eventuale risoluzione del contratto; superato tale termine se l'Organizzatore non riceverà alcuna comunicazione scritta in merito alla risoluzione, l'aumento del prezzo verrà considerato accettato e verrà meno il diritto di risolvere il contratto.

#### ***10.3 Riduzione del prezzo***

Se l'Organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, allo stesso modo il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo se vi è una diminuzione dei costi pertinenti.

### **Articolo 11 – Variazioni apportate al contratto dall'Organizzatore**

#### ***11.1 Variazioni***

L'Organizzatore si riserva il diritto di apportare delle modifiche irriskorie al contratto prima della partenza. Tali eventuali variazioni saranno comunicate al viaggiatore in forma scritta.

#### ***11.2 Variazioni sostanziali dei servizi previsti nel contratto***

Qualora sia necessario, prima della partenza, l'Organizzatore può variare i servizi previsti nel viaggio sostituendoli con altri di pari qualità. Suddette variazioni possono essere accettate o rifiutate dal viaggiatore; in caso di mancata accettazione da parte del viaggiatore, lo stesso può risolvere il contratto senza costi di cancellazione.

#### ***11.3 Variazioni legate a speciali esigenze***

Se l'Organizzatore non può soddisfare eventuali richieste speciali avanzate dal viaggiatore, quest'ultimo potrà risolvere il contratto senza costi di cancellazione.

#### ***11.4 Data entro la quale il viaggiatore può confermare o meno le variazioni***

Se le modifiche proposte sono sostanziali, l'Organizzatore comunicherà al viaggiatore una data entro la quale confermare o meno suddette modifiche; tale comunicazione sarà in forma scritta. Se entro la data comunicata il viaggiatore non avrà comunicato eventuale rifiuto, il contratto con le modifiche risulterà automaticamente confermato e verrà meno il diritto di cancellazione.

### **11.5 Riduzione del prezzo**

Se le modifiche apportate determinano una qualità o costi inferiori, il viaggiatore ha diritto a richiedere una riduzione del prezzo.

### **11.6 Rimborso dei pagamenti**

Se in viaggiatore decide di risolvere il contratto non accettando le modifiche apportate dall'Organizzatore, quest'ultimo è tenuto a rimborsare tutti i pagamenti effettuati dal viaggiatore entro 14 giorni.

## **Articolo 12 - Cancellazione del contratto dall'Organizzatore**

### **12.1 Cancellazione**

L'Organizzatore può cancellare il contratto prima della partenza ed è tenuto a rimborsare tutti i pagamenti effettuati dal viaggiatore senza incorrere in ulteriori costi se:

- 1) il numero dei partecipanti previsto per il viaggio è inferiore a quanto specificato nel contratto; in tal caso l'Organizzatore è tenuto ad avvisare il viaggiatore entro un periodo di tempo che sarà comunicato nel contratto, ma comunque entro e non oltre:
  - a. 20 giorni prima della partenza nel caso in cui il viaggio abbia una durata superiore a 6 giorni;
  - b. 7 giorni prima della partenza nel caso in cui il viaggio abbia una durata tra i 2 e i 6 giorni;
  - c. 48 ore prima della partenza nel caso in cui il viaggio sia inferiore a 2 giorni.
- 2) Cause di forza maggiore che possono essere considerate come eventi straordinari, non prevedibili o inevitabili.

### **12.2 Rimborso del viaggio**

Nel caso in cui si verificano una delle circostanze menzionate nell'art. 12.1, l'Organizzatore rimborserà al viaggiatore l'intero importo entro e non oltre 14 giorni. Nessun rimborso sarà previsto per i costi non inclusi nel contratto quali: vaccinazioni, visti, materiali acquistati, assicurazione, biglietti aerei, biglietti, ecc.

### **12.3 Cancellazione del contratto attribuibile al viaggiatore**

Se il viaggiatore non è nella condizione di soddisfare i requisiti minimi di partecipazione in merito a specifiche condizioni di salute fisica o psicologica, l'Organizzatore ha il diritto di cancellare il contratto.

## **PERFORMANCE DEL VIAGGIO**

### **Articolo 13 - Responsabilità**

#### **13.1 Performance del viaggio**

L'Organizzatore è responsabile della performance dei servizi previsti nel contratto, indipendentemente se suddetti servizi siano direttamente gestiti dall'Organizzatore o da uno o più providers.

#### **13.2 Variazioni del programma o del timing di viaggio**

L'Organizzatore è tenuto ad informare il viaggiatore in merito ad eventuali variazioni del programma o del timing del viaggio.

### **Articolo 14 - Difetti di conformità**

#### **14.1 Conformità**

L'Organizzatore è tenuto a soddisfare le aspettative del viaggiatore sulla base delle informazioni fornite, di eventuali pubblicazioni inerenti il viaggio e di quanto specificato nel contratto.

### **14.2 Obbligo di segnalare eventuali reclami**

Il viaggiatore, nel corso del viaggio, è tenuto a riportare quanto prima al provider o all'Organizzatore, eventuali reclami o difetti di conformità di un servizio turistico previsto nel contratto sulla base di quanto è stabilito nell'articolo 18 (Reclami).

### **14.3 Soluzioni alternative proposte dall'Organizzatore**

L'Organizzatore è tenuto a proporre soluzioni alternative sulla base dell'entità del difetto di conformità e del valore del servizio turistico correlato. L'Organizzatore non è obbligato a proporre soluzioni alternative se non sussiste il difetto di conformità o se il valore supera il costo del servizio stesso.

### **14.4 Soluzioni alternative proposte dal viaggiatore**

Se non verranno proposte soluzioni alternative al difetto di conformità, il viaggiatore può richiedere un rimborso delle spese sostenute.

### **14.5 Variazione del viaggio**

Se i servizi turistici previsti nel contratto non possono soddisfare le aspettative previste nel contratto, l'Organizzatore è tenuto ad offrire al viaggiatore soluzioni compatibili o simili senza ulteriori costi. Il viaggiatore è tenuto a ricevere una riduzione del prezzo se il servizio offerto in sostituzione è di qualità inferiore. Il viaggiatore ha diritto di rifiutare l'alternativa proposta se questa non è di pari livello o se la riduzione del prezzo non è adeguata.

### **14.6 Risoluzione del contratto da parte del viaggiatore a seguito delle variazioni proposte**

Laddove il difetto di conformità comprometta la performance del viaggio e l'Organizzatore non ha predisposto soluzioni alternative valide, il viaggiatore può rescindere il contratto senza pagare costi di cancellazione. Se il viaggio prevede il trasporto dei passeggeri, l'Organizzatore è tenuto a provvedere quanto prima al rimpatrio dei viaggiatori con un trasporto equivalente a quello definito da contratto e senza costi aggiuntivi.

### **14.7 Riduzione del prezzo e risarcimento danni**

Nel caso in cui il contratto sia risolto sulla base del paragrafo 14.6 o non sia concluso e non vengano definite soluzioni alternative, il viaggiatore ha diritto ad una riduzione del prezzo o ad un rimborso come risarcimento danni.

### **14.8 Condizioni per la riduzione del prezzo**

Il viaggiatore ha diritto di richiedere la riduzione del prezzo per il servizio turistico con difetto di conformità in relazione al periodo del viaggio. In nessuna circostanza il viaggiatore può richiedere una riduzione del prezzo se il difetto di conformità è attribuibile al viaggiatore stesso.

## **Articolo 15 - Assistenza**

### **15.1 Obbligo di assistenza da parte dell'Organizzatore**

L'Organizzatore è tenuto ad assistere il viaggiatore in difficoltà fornendo informazioni sui servizi medico-sanitari, sulle autorità locali, sui consolati locali al fine di agevolare il viaggiatore per ogni eventuale comunicazione a distanza e per aiutare a trovare eventuali viaggi alternativi.

### **15.2 Costi**

L'Organizzatore addebiterà i costi di gestione se le difficoltà di cui al paragrafo 15.1 saranno causate dal viaggiatore per propria negligenza.

### RESPONSABILITA'

#### Articolo 16 – Attribuzione responsabilità e cause di forza maggiore

##### **16.1 Attribuzioni responsabilità ed eventi causa di forza maggiore**

Il viaggiatore non potrà richiedere rimborsi all'Organizzatore o ai providers per danni dovuti a:

- negligenza del viaggiatore;
- eventi inevitabili dovuti a terze parti che l'Organizzatore non poteva ragionevolmente prevedere;
- cause di forza maggiore.

Il viaggiatore sarà tenuto a rimborsare l'Organizzatore o i providers per eventuali danni che il viaggiatore stesso potrebbe causare per mancata osservanza delle regole o delle indicazioni specifiche predisposte dall'Organizzatore o dai suoi providers.

##### **16.2 Limitazione della responsabilità**

Qualora l'Organizzatore venga ritenuto responsabile per danni inclusi quelli derivanti da morte o danni fisici, suddetta responsabilità verrà esclusa o limitata in base alle convenzioni internazionali e/o normative UE applicabili al servizio di viaggio relativo.

##### **16.3 Danni coperti da assicurazione**

L'Organizzatore non è responsabile dei danni coperti da assicurazione del viaggiatore quali assicurazione medica, assicurazione per cancellazione del viaggio.

##### **16.4 Periodo in cui è possibile richiedere un risarcimento**

Il viaggiatore ha diritto di richiedere un risarcimento dei danni entro due anni dalla data di rientro (conclusione del viaggio) o, qualora il viaggio non abbia avuto luogo, entro due anni dalla data di partenza.

##### **16.5 Risarcimenti non cumulabili**

Se per uno stesso evento è previsto un rimborso disciplinato da convenzioni internazionali o regolamenti UE, come ad esempio la carta dei diritti del passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione o lunghi ritardi, suddetto rimborso non sarà cumulabile con altre richieste di risarcimento per lo stesso evento.

### OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE

#### Articolo 17 – Obblighi del viaggiatore

##### **17.1 Comportamento e diligenza durante il viaggio**

Il viaggiatore è tenuto ad osservare un comportamento prudente e diligente, e tutte le istruzioni fornite dall'Organizzatore o dai providers al fine di garantire il corretto svolgimento del viaggio.

##### **17.2 Conseguenze per comportamento non consono – esclusione dalla partecipazione**

Nel caso in cui il viaggiatore non si attenga alle istruzioni fornite dall'Organizzatore o non adotti regole di prudenza e di diligenza compromettendo il viaggio, l'Organizzatore o il provider si riserva il diritto di escludere il viaggiatore dalla partecipazione del viaggio o ad una parte di esso. In tal caso il viaggiatore non ha diritto ad alcun rimborso e sarà chiamato a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore o il provider dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

### **DISPOSIZIONI VARIE**

#### **Articolo 18 - Reclami**

##### ***18.1 Informazioni***

Prima della partenza l'Organizzatore è tenuto a fornire un numero di telefono per eventuali emergenze disponibile per tutta la durata del viaggio o, laddove possibile, il contatto di un referente locale.

##### ***18.2 Comunicazione dei reclami durante il viaggio***

Qualora il viaggiatore ravvisi un difetto di conformità nell'ambito del viaggio, è tenuto tempestivamente a segnalare suddetto difetto alla guida turistica dell'Organizzatore o al provider di riferimento. Se sul sito non è presente alcuna guida, i reclami dovranno essere comunicati direttamente all'Organizzatore telefonicamente o in forma scritta.

##### ***18.3 Costi di comunicazione***

I costi necessari per segnalare eventuali reclami saranno a carico dell'Organizzatore. Il viaggiatore è tenuto a limitare il più possibile suddetti costi attraverso l'utilizzo di internet, whatsapp o email.

##### ***18.4 Segnalazione reclami dopo il viaggio***

Eventuali reclami del viaggiatore possono essere segnalati entro due mesi dal rientro, in forma scritta e motivandone le ragioni. L'Organizzatore è tenuto a rispondere entro un mese dalla ricezione degli stessi.

##### ***18.5 Segnalazione reclami o del difetto di conformità***

Se eventuali reclami o segnalazione di difetti di conformità non saranno riportati all'Organizzatore durante il viaggio o entro due mesi dal rientro, non sarà possibile richiedere una riduzione o un rimborso del prezzo.

#### **Articolo 19 - Disposizioni varie**

##### ***19.1 Diritti degli intermediari***

Gli intermediari coinvolti e/o responsabili della performance del viaggio possono avvalersi delle disposizioni definite dall'Organizzatore nel contratto o dai Termini e condizioni (inclusa la limitazione delle responsabilità).

##### ***19.2 Legge applicabile***

L'esecuzione del contratto di viaggio è regolato esclusivamente dalla legge vigente in Olanda salvo disposizioni normative obbligatorie nei paesi di destinazione in cui l'Organizzatore opererà.

##### ***19.3 Giurisdizione***

La giurisdizione rientra nel tribunale competente olandese, salvo eventuali disposizioni di legge obbligatorie.

##### ***19.4 Fondo di Garanzia***

L'Organizzatore è membro di GGTO, Fondo di Garanzia che, in caso di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore, tutela il viaggiatore nella restituzione delle somme versate per l'acquisto del pacchetto e nel rientro nel paese di provenienza.