

Condizioni generali di contratto di vendita di soggiorni o singoli servizi turistici 2022

Condizioni generali di contratto di vendita di soggiorni o singoli servizi turistici

INTRODUZIONE

Le presenti condizioni generali (di seguito le "Condizioni Generali") hanno ad oggetto la vendita di un singolo servizio di viaggio (di seguito il/i "Servizio/i di Viaggio"), GTOURS TOUR OPERATOR soggetta a direzione e coordinamento di GTOURS SRL (di seguito "Gtoursvacanze.it/Intermediario/Agenzia") opera, per le offerte di "Hotel/Villaggio/Residence" di questo Sito, come intermediario - agenzia di viaggi on-line - mettendo a disposizione del Cliente (di seguito "cliente/turista/utente/viaggiatore") un'offerta diversificata di Servizi di Viaggio. I Servizi di Viaggio non rientrano tra i Pacchetti Turistici poiché la loro scelta è strutturata nel Sito, di modo che sia il Viaggiatore a combinare, a seconda delle sue specifiche necessità, la destinazione di soggiorno, la data, la struttura (formula, categoria, collocazione, ecc.) ed eventuali escursioni o polizze assicurative, potendo scegliere tra una vasta serie di combinazioni. Gtoursvacanze.it verifica la disponibilità dei propri fornitori a pubblicizzare e vendere i loro prodotti sul Sito e successivamente rende gli stessi prodotti accessibili al Consumatore. Il presente documento definisce le condizioni predisposte da Gtoursvacanze.it per la disciplina ai fini dell'acquisto sul sito da parte del Consumatore, dei singoli Servizi di Viaggio come di seguito definiti all'art. 3. Al fine di poter procedere alla prenotazione e all'acquisto dei Servizi di Viaggio, il cliente/turista/utente è tenuto a prendere visione. Le Condizioni Generali di Vendita applicabili alla vendita dei servizi sono quelle pubblicate sul sito alla data dell'acquisto. Le Condizioni Generali potranno essere modificate in qualsiasi momento, senza preavviso dalla Gtoursvacanze.it, fermo restando che tali modifiche non saranno applicate agli acquisti di servizi effettuati prima della modifica. L'utente, prima di procedere con l'acquisto del Servizio di Viaggio, dovrà obbligatoriamente prendere visione i termini e le condizioni qui contenute, ai sensi di quanto previsto all'art. 3 che segue.

CONTRATTO DI VIAGGIO

1. Fonti legislative

Gtoursvacanze.it agisce in qualità di intermediario di servizi turistici forniti da terzi (hotel, organizzatori turistici, società di gestione alberghiera, DMZ 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. Lg. 23/05/2011 Nr.79 s.m.i. (cd. Codice del Turismo) nonché d. lgs. settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo). La Gtoursvacanze.it risponde in alcun caso delle obbligazioni gravanti sui Fornitori e singoli prodotti e/o servizi con riferimento alla normativa generale vigente in materia turistica, ivi comprese le novità introdotte da Direttiva UE 2015/2302, si specifica che Gtoursvacanze.it agisce esclusivamente nella qualità di intermediario/venditore presso il quale sono effettuate anche le prenotazioni di Servizi di Viaggio predisposto da Tour operator/Organizzatori terzi, pertanto è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario/venditore. Gtoursvacanze.it non risponde in caso mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con vendita del soggiorno o del singolo viaggio come pure non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione ed esecuzione del soggiorno o del singolo viaggio e/.

2. Responsabilità dell'intermediario

In qualità di Intermediario di servizi turistici, non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o ai prodotti e/o servizi che sono oggetto del contratto concluso tra utenti e terzo fornitore (hotel, organizzatori turistici, società gestione alberghiera, ecc.). In relazione all'acquisto del servizio turistico, la responsabilità del terzo Fornitore sarà regolata dal contratto stipulato da questo con l'utente nonché dalla normativa applicabile. Gtoursvacanze.it, in merito all'accuratezza l'aggiornamento delle informazioni sul proprio sito relativi ai servizi turistici descritti ed offerti, non ne può essere ritenuto responsabile in caso di imprecisione, inesattezza o comunque non veridicità, particolare riguardo a: descrizione dell'offerta, sistemazione, distanza e accessibilità rispetto ad altri luoghi turistici e/o ai mezzi di trasporto scelti dall'utente, servizi pagabili in loco, ecc.) poiché tali informazioni gli sono fornite dai terzi fornitori dei servizi turistici. Gli hotel, i villaggi, gli organizzatori turistici, le società di gestione alberghiera e comunque ogni terzo Fornitore di servizio turistico sono imprese indipendenti e non rappresentati, agenti dipendenti di Gtoursvacanze.it. L'eventuale prenotazione e/o combinazione dei diversi prodotti e/o servizi forniti da Gtoursvacanze.it è a totale discrezione dell'utente, che si assume pertanto ogni responsabilità derivante dell'eventuale combinazione dei servizi. Pertanto, non risponde in alcun caso dell'errore, inserimento dei dati personali degli utenti effettuato durante il processo di acquisto. L'utente è quindi responsabile delle conseguenze derivanti dal loro errato inserimento nonché deve verificare, prima dell'acquisto, le informazioni relative al servizio turistico acquistato. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un servizio turistico disaggregato o aggregato è tenuto a rilasciare al turista i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può in alcun modo essere considerato organizzatore di viaggio. L'organizzatore e l'intermediario del pacchetto turistico o del singolo servizio turistico, cui il turista si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla normativa amministrativa applicabile, anche regionale. Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Codice del Turismo, l'uso nella ragione o denominazione sociale o in qualsiasi comunicazione al pubblico delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui all'art. 18, comma I del Codice del Turismo.

MODALITÀ DI ACQUISTO

3. Opzione di prenotazione - Prenotazioni e contenuto del contratto di viaggio e perfezionamento

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le presenti (i) Condizioni Generali, (ii) la descrizione del Servizio di Viaggio contenuta nel catalogo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché (iii) la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore, che collettivamente compongono il "Contratto di Viaggio". si precisa che tali Condizioni Generali hanno carattere generale e non sostituiscono quelle disponibili nel catalogo dallo stesso Tour Operator/Organizzatore del viaggio. Si precisa che in caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali e le condizioni contenute nel catalogo del Tour Operator/Organizzatore del viaggio, quest'ultimo prevarranno.

La proposta di compravendita del singolo servizio turistico dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e accettato dal cliente, che ne riceverà copia (con le modalità indicate dal successivo art. 8). La conferma di prenotazione dei Servizi di Viaggio richiesti dal Viaggiatore viene inviata dal tour operator al viaggiatore o dall'agenzia di viaggio, per conto del Tour operator/Organizzatori terzi, al Viaggiatore. Il Contratto di Viaggio, come sopra definito e composto, si perfeziona con la conferma della prenotazione del Servizio di Viaggio, il viaggiatore in tal modo accetta, per sé e per i soggetti per i quali chiede il Servizio di Viaggio, il Contratto di Viaggio.

Le indicazioni relative al singolo servizio turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dal fornitore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 comma 2 Cod. Tur., prima dell'inizio del viaggio. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e/o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del soggiorno dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il Viaggiatore e il Fornitore, direttamente o per il tramite di Gtoursvacanze.it si comunica che nei contratti conclusi a distanza o al di fuori dei locali commerciali (come rispettivamente definiti dagli artt. 50 e 45 del D. Lgs. 206/2005), è escluso il diritto di recesso previsto dagli artt. 64 e ss. del D. Lgs. 206/2005.

4. Pagamenti

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

la quota d'iscrizione o gestione pratica eventualmente prevista nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti; 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. 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 Gtoursvacanze.it. Qualora non fossero rispettati i tempi predetti con una mancata corrispondenza prima dei 30 giorni la prenotazione verrà automaticamente annullata.

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.

Per le prenotazioni non rimborsabili, il saldo dovrà essere versato entro i termini indicati nella mail di opzione di prenotazione. 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 cod. civ., a favore dell'Organizzatore da comunicarsi per iscritto, via fax o via pec, all'Agenzia Intermediaria e, al Viaggiatore. Il saldo del prezzo si considera avvenuto nel momento in cui perviene materialmente all'Intermediario.

5. Prezzo

Il prezzo del soggiorno sarà meglio specificato nel contratto, con riferimento anche a quanto indicato in catalogo o agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi successivamente intervenuti nel sito web www.gtoursvacanze.it. Il prezzo è composto da: quota di iscrizione o quota gestione pratica; quota soggiorno: espressa in catalogo o nella quotazione del pacchetto fornita all'intermediario o al viaggiatore; costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e/o spese mediche o altri servizi richiesti; costo eventuali visti e tasse di ingresso di soggiorno ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

Il prezzo non include eventuali costi da corrispondere in struttura e indicati al momento della generazione del preventivo.

6. Utilizzo del sito

L'acquisto dei soggiorni/servizi di viaggio attraverso il sito www.gtoursvacanze.it, è possibile con le seguenti modalità:

1. Acquisto on Line con il versamento di un acconto come previsto in art. 4 (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) effettuato con carta di credito/prepagata o bonifico bancario; le stesse modalità di pagamento potranno essere utilizzate per il pagamento del saldo. Gtoursvacanze.it concede la possibilità di bloccare il soggiorno acquistando on line, con una proposta di acquisto vincolante per il turista. Il cliente/turista/utente dovrà fornire tutti i dati durante l'acquisto attraverso l'utilizzo del servizio previsto in Area Utente (nome, cognome, indirizzo e-mail, ecc.) unitamente a quelli degli eventuali altri viaggiatori e a quelli relativi alla propria carta di credito/prepagata. Una volta che il cliente/turista/utente ha effettuato il versamento dell'importo di acconto previsto, la Gtoursvacanze.it provvederà a verificare la disponibilità dei servizi prescelti dal turista ed il loro relativo prezzo, e ad inviare al turista via mail la relativa conferma (contenente i dettagli dell'acquisto),

indicando la data entro la quale il turista dovrà effettuare il saldo del servizio prescelto con bonifico bancario, riportando altresì tutte le informazioni per effettuare il bonifico.

2. **Prenotazione telefonica.** Il turista chiamando l'ufficio booking di Gtoursvacanze.it ha la possibilità di prenotare il servizio/soggiorno di viaggio e potrà effettuare il pagamento del servizio prescelto totalmente e/o parzialmente con carta di credito o con bonifico bancario in base alla data di partenza, utilizzando il servizio presente nell'area cliente. Durante l'Acquisto, vengono richiesti i dettagli della carta di credito/prepagata: qualora emergessero problemi (ad esempio la mancata autorizzazione da parte della banca /mancanza fondi) l'acquisto verrà sospeso. In questo caso al turista non verrà addebitata alcuna spesa, ma perderà la tariffa che aveva bloccato durante l'acquisto. Si accettano le carte di credito/prepagate indicate nel footer del sito. Il mancato pagamento all'Organizzatore delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa ex art. 1456 cod. civ. tale da determinare, da parte di Gtoursvacanze.it, la risoluzione di diritto, come meglio previsto all'art. 4, ultimo comma che precede.

7. Consegnare documenti di viaggio

Avvenuta la conferma dell'acquisto e fino a 24 ore prima della partenza (salvo conferme sotto dati), i documenti di viaggio telematici (VOUCHER) verranno inviati, da Gtoursvacanze.it al Cliente, via mail all'indirizzo di posta elettronica da quest'ultimo fornito durante la procedura di acquisto online o in agenzia di viaggi se la prenotazione è stata fornita da quest'ultima e se il cliente/turista abbia deciso di saldare in agenzia di viaggi il soggiorno/servizi turistici. Gtoursvacanze.it confida nell'accuratezza delle informazioni che le sono fornite durante la procedura di acquisto; Gtoursvacanze.it non può pertanto essere ritenuta responsabile dal cliente/turista/utente/agenzia di viaggi per la mancata consegna di documenti di viaggio dovuti all'inesattezza dell'indirizzo di posta elettronica o all'installazione non corretta del programma di posta elettronica. È dovere del cliente/turista/utente/agenzia di viaggi comunicare tempestivamente a Gtoursvacanze.it ogni eventuale variazione o inesattezza del proprio indirizzo di posta elettronica o del proprio recapito telefonico. Inoltre, il cliente/turista/utente/agenzia di viaggi è pregato di verificare che i dati (nome cognome, ecc.) riportati sul biglietto di viaggio e/o sulla conferma della prenotazione siano corretti. I documenti di viaggio telematici vengono consegnati via mail. Inoltre, per il completamento dell'anagrafica dell'istatario della prenotazione, verrà richiesta, per ciascun Viaggiatore, la data di nascita e l'indirizzo o eventualmente il codice fiscale.

8. MODIFICHE SUCCESSIVE ALLA PRENOTAZIONE

Sostituzioni e variazione prenotazione da parte del viaggiatore. Cessione contratto di vendita di soggiorno

1. Il viaggiatore previo preavviso inviato all'intermediario entro 4 giorni prima dell'inizio del soggiorno, può cedere il contratto di vendita di soggiorno a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.

2. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita di soggiorno sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

3. La variazione dei nominativi di tutti i partecipanti all'interno di una prenotazione è da intendersi come annullamento totale (vedi art. 14 - Recesso del Viaggiatore).

4. Nel caso in cui il viaggiatore dovesse richiedere le eventuali modifiche alla prenotazione in un termine inferiore a 4 giorni (4) dalla data di inizio del soggiorno Gtoursvacanze.it, operando esclusivamente in qualità di intermediario/venditore, si riserva di gestire detta richiesta compatibilmente con le disponibilità presenti, al momento della richiesta, presso il Fornitore alberghiero sia in termini tariffari, che di sistemazione, senza alcun obbligo di mantenere le condizioni già oggetto di prenotazione. Il viaggiatore che abbia necessità di modificare uno o più elementi dopo che la prenotazione è stata confermata, ne dà immediato avviso a mezzo mail all'indirizzo info@gtours.it, Gtoursvacanze.it provvederà ad inoltrare la richiesta al Fornitore indicando il tipo di modifica richiesta. Tali modifiche non obbligano l'intermediario nei casi in cui non possano essere soddisfatte, poiché saranno gestite in conformità alla disponibilità dell'organizzatore. In ogni caso, per ogni modifica apportata alla prenotazione sarà addebitato al cliente un importo di € 50,00, non rimborsabili in caso di annullamento: per modifica apportata si intende il singolo intervento di cambiamento della pratica (un eventuale secondo intervento di modifica comporterà un ulteriore addebito), relativamente a aggiunta o annullamento parziale dei servizi o comunicazioni aggiuntive successive (targa autoveicolo o cambio auto in caso di pacchetto viaggio, dati anagrafici partecipanti, presenza di animali, ecc.). Si specifica che qualora le modifiche relative a: cambio di complesso alberghiero, data di inizio soggiorno, diminuzione/aumento del numero di partecipanti e/o della durata del soggiorno dovessero essere accolte dal Fornitore alberghiero, le stesse saranno da considerarsi quali recesso del Viaggiatore e saranno applicate pertanto le condizioni previste all'art. 14 (Recesso del Viaggiatore). Eventuali variazioni di tariffe e di sistemazione conseguenti alle modifiche richieste saranno comunicate al viaggiatore in forma scritta tramite e-mail. Qualora il viaggiatore non ritenesse di adeguarsi alla proposta e richiedesse l'annullamento della prenotazione, quest'ultima manifestazione di volontà sarà da intendersi come annullamento totale (vedi art. 14 - Recesso del Viaggiatore).

9. Modifiche successive alla prenotazione da parte del fornitore e/o intermediario

1. **Conferma della prenotazione.** La prenotazione sarà da considerarsi definitivamente confermata solo ad avvenuta ricezione del pagamento del prezzo con accredito sul conto corrente bancario intestato ad Gtoursvacanze.it entro i termini stabiliti, salvo errori ed omissioni. Il mancato rispetto delle scadenze e dei relativi pagamenti comporterà l'annullamento della prenotazione. Nel caso in cui non sia rispettato il termine di scadenza del saldo, la

Condizioni generali di contratto di vendita di soggiorni o singoli servizi turistici 2022

prenotazione sarà annullata applicando le penali previste dall'art. 14 (Recesso del viaggiatore).

2. **Errori tecnici di prenotazione.** Gtoursvacanze.it in qualità di intermediario/venditore provvederà a comunicare al viaggiatore eventuali errori dovuti a difetti tecnici o palesi errori materiali nel sistema di prenotazione.

3. **Stop sale.** Talune offerte pubblicate da Gtoursvacanze.it possono essere soggette a disponibilità limitata e/o a riconferma da parte del Fornitore. In tutti i casi di prenotazione confermata, Gtoursvacanze.it si riserva la facoltà di comunicare al cliente una eventuale variazione di prezzo o disponibilità che siano conseguenza di una modifica unilaterale da parte del fornitore su alcune condizioni essenziali (tipologia camera, servizi accessori, prezzo, disponibilità) conosciute nel tempo tecnico intercorrente tra la conferma della prenotazione del cliente e l'invio della conferma al fornitore. In tali casi e comunque entro 4 giorni lavorativi dalla conferma di prenotazione, Gtoursvacanze.it comunicherà l'eventuale adeguamento di prezzo al viaggiatore riconoscendo a quest'ultimo la facoltà di accettare le eventuali modifiche oppure recedere dalla prenotazione, senza spese e/o penali a suo carico e con restituzione, in suo favore, di quanto versato a titolo di acconto e/o saldo.

4. **Overbooking.** In caso di mancata riconferma della disponibilità da parte del fornitore, Gtoursvacanze.it dovrà darne comunicazione a mezzo mail, procedendo con il rimborso dell'importo versato o fornendo una proposta alternativa.

10. Classificazione alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo e sul sito www.gtoursvacanze.it soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. L'intermediario fornisce inoltre una descrizione della struttura ricettiva come ricevuta dal fornitore, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa classificazione da parte del viaggiatore.

11. Regime di responsabilità e limitazione della responsabilità del venditore

Gtoursvacanze.it in qualità di intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del singolo servizio turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione e/o dall'esecuzione 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, salvo l'esonerazione di cui all'art. 46 Cod. Tur. Resta, altresì, inteso che l'intermediario non sarà ritenuto responsabile né sarà obbligato alla restituzione di alcuna somma in favore del Viaggiatore in caso di impossibilità sopravvenuta o fatto impreveduto e sopraggiunto del Viaggiatore non imputabile all'Intermediario stesso o da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso Intermediario non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

Il Venditore declina espressamente qualsiasi responsabilità derivante da eventuali malfunzionamenti causati da errori di sistema e/o interruzioni (temporanee o permanenti) del sito web: www.gtoursvacanze.it, della sua applicazione e/o di altri strumenti.

Nella più ampia interpretazione possibile delle leggi in vigore, il Venditore non sarà responsabile di alcun danno derivante dall'utilizzo o dall'incapacità di utilizzare il sito web. Le informazioni del sito web sono fornite dal Venditore "così come sono" e sono fornite, nella più ampia interpretazione possibile delle leggi in vigore, senza alcuna garanzia esplicita o implicita. Le informazioni fornite sono ritenute accurate, tuttavia potrebbero contenere errori o sviste. Il Venditore non rivendica né garantisce che le funzioni e le applicazioni contenute nel presente sito web siano fornite in maniera continuativa e prive di errori. Il Venditore non garantisce che il server e/o il Sito siano esenti da virus od altri elementi pericolosi. Il Venditore non garantisce che quanto pubblicato sul sito web sia appropriato e/o disponibile per l'utilizzo in altri territori. È vietato l'accesso a materiali da un territorio nel quale il loro contenuto sia illegale. Il Venditore, in caso di danni conseguenti a sua colpa e/o a suo inadempimento contrattuale, risponderà solo limitatamente ai danni diretti, con esclusione dei danni indiretti. Il Venditore non sarà in ogni caso responsabile del risarcimento di qualsiasi danno che possa derivare in conseguenza di: caso fortuito, forza maggiore, atti od omissioni del Viaggiatore.

12. Limiti del risarcimento e prescrizione

I risarcimenti di cui agli artt. 44, 45 e 47 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati dagli stessi previsti e comunque nei limiti stabiliti da disposizioni del codice civile. Resta, in ogni caso, inteso che il venditore/intermediario, in caso di danni conseguenti a sua colpa e/o a suo inadempimento contrattuale, risponderà solo limitatamente ai danni diretti, con esclusione dei danni indiretti. Fatto salvo quanto previsto dal presente articolo nonché dall'art. 1229 del Codice Civile e da altre norme di legge inderogabili, la responsabilità complessiva del venditore/intermediario sarà limitata ad un importo pari a quanto pagato dal Viaggiatore al venditore/intermediario per l'acquisto oggetto del presente Contratto.

13. Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'organizzazione o all'esecuzione del servizio di Viaggio direttamente al Venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltrerà tempestivamente al Fornitore alberghiero.

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 il Fornitore.

RECESSO E RECLAMI

14. 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 Gtoursvacanze.it 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 impreveduto 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, Gtoursvacanze.it addebiterà la penale come di seguito quantificata:

- **10% (dieci per cento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 45 a 30 giorni prima della partenza;**
- **25% (venticinque per cento) del prezzo pattuito in casi di recesso esercitato da 29 a 21 giorni prima della partenza;**
- **50% (cinquanta per cento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 20 a 11 giorni prima della partenza;**
- **75% (settantacinque per cento) del prezzo pattuito in caso di recesso esercitato da 10 a 3 giorni prima della partenza;**
- **100% (cento per cento) 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.

Il controllo della validità dei documenti o visti anche per l'espatrio, nonché l'assolvimento degli obblighi valutari, sanitari e dell'esistenza di tutti i requisiti necessari per l'esecuzione del viaggio è obbligo personale e non delegabile del viaggiatore.

Inoltre, si specifica che: rimangono sempre a carico del Viaggiatore la quota di apertura pratica ed il premio delle coperture assicurative (qualora acquistate).

La comunicazione del recesso da parte del Viaggiatore dovrà pervenire in un giorno lavorativo (dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 19 e il sabato dalle ore 9 alle ore 12) e in ogni caso, prima dell'inizio del viaggio. Il calcolo dei giorni non include quello del recesso e include quello della partenza. Inoltre, si specifica che: Rimangono sempre a carico del Viaggiatore la quota di apertura pratica ed il premio delle coperture assicurative (qualora acquistate).

Nessun rimborso spetta al Viaggiatore che interrompa volontariamente il viaggio o il soggiorno. L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1 del presente art. 10, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dell'organizzatore.

2. L'eventuale non imputabilità al viaggiatore della impossibilità di usufruire della vacanza non legittima il recesso senza penali, previsto per legge solo per le circostanze oggettive riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al comma 2 o per le ipotesi di cui al comma 1 del presente art. 14, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con stipula di apposita polizza assicurativa, laddove non prevista in forma obbligatoria dell'organizzatore.

3. Nel caso di prenotazioni di gruppo, le penali previste in caso di recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta alla conclusione del contratto di Viaggio.

15. Reclami

Premesso che Gtoursvacanze.it 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, comma 2 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 Cod. Civ.

Come previsto dall'art. 13 che precede, si segnala che è facoltà del viaggiatore contattare Gtoursvacanze.it anche in caso di contestazioni relative alla corretta esecuzione del servizio di Viaggio, che compete esclusivamente al Fornitore alberghiero, in tal caso Gtoursvacanze.it fungerà solo da tramite ed inoltrerà i reclami al Fornitore alberghiero effettivamente responsabile, affinché quest'ultimo si attivi direttamente per porvi tempestivamente rimedio.

Ogni contestazione relativa all'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Consumatore senza ritardo affinché Gtoursvacanze.it, 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 (FG) 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.

16. Legge applicabile, foro competente e ODR (Online dispute resolution)

Le presenti Condizioni Generali, nonché l'esecuzione degli obblighi di Gtoursvacanze.it 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: <http://ec.europa.eu/odr>.

Nel caso in cui una qualsiasi delle disposizioni o clausole di cui alle presenti Condizioni Generali 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.

17. Garanzie al viaggiatore

Gtoursvacanze.it per i servizi offerti è assistita da idonea polizza assicurativa, giusta 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.

18. Informativa su specifica accettazione clausole

Il Viaggiatore dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente i termini e le Condizioni Generali di Contratto di Vendita del Servizio di Viaggio, come meglio dettagliato nell'Introduzione delle presenti Condizioni Generali, il catalogo, il programma di viaggio e altri eventuali allegati che formano parte integrante del Contratto di Viaggio. Il Viaggiatore conferma, altresì, di essere espressamente edotto delle clausole di seguito elencate e conferma inoltre la specifica accettazione delle stesse, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e segg. Cod. civ.: Artt.3 (proposta di acquisto/preventivo - prenotazioni e contenuto del contratto di viaggio e perfezionamento), 4, (Pagamenti), 5 (Prezzo), 8 (Variazioni della prenotazione del viaggiatore), 9 (Modifiche successive alla prenotazione da parte del fornitore e/o intermediario), 11 (Regime di responsabilità e limitazione della responsabilità del venditore), 12 (Limiti del risarcimento e prescrizione), 14 (Recesso del Viaggiatore), 15 (Reclami), 16 (Legge applicabile, Foro competente e ODR (online dispute regulation)).

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 17 DELLA L. 38/2006

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

INFORMATIVA ART. 13 E 14 REGOLAMENTO UE N. 2016/679 C.D. GDPR (PROTEZIONE DATI PERSONALI)

Il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto ai sensi dell'art. 13 e 14 Regolamento UE n. 2016/679 c.d. GDPR in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati ai soli fornitori dei servizi compresi in pacchetto turistico o del singolo servizio turistico. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti (art. 13 e 14 Regolamento UE n. 2016/679 c.d. GDPR) contattando il titolare del trattamento: Gtours Srl - Via Barra 73 - 71121 Foggia - info@gtours.it. Ad ogni modo, l'Informativa completa sarà consultabile al seguente link: <https://www.gtoursvacanze.it/media/3010/disclaimer-e-privacy.pdf>

Gtours

Organizzazione tecnica: 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

Gtours s.r.l. è coperta da Polizza Assicurativa:

MO4 074762 03 emessa da UnipolSai

per la responsabilità civile.