

## Compravendita del pacchetto turistico:

### 1. Informazioni precontrattuali

Prima della formalizzazione del contratto di viaggio, sono state fornite al viaggiatore le informazioni precontrattuali standard per i contratti di pacchetto turistico così come le altre caratteristiche e informazioni relative al viaggio in accordo con quanto stabilito dalla vigente legislazione. I servizi componenti il pacchetto turistico sono indicati nelle informazioni precontrattuali fornite al cliente all'intero del contratto (programma).

Ciononostante, l'esecuzione del programma di cui sopra può essere soggetto a variazioni dovute a cambiamenti climatici o alterazioni geografiche, problemi causati da operatori aerei o alberghieri, circostanze politiche o belliche, eventi imprevisti o altri motivi che esulano dal nostro controllo. In tal caso si applicherà quanto previsto dalla clausola 11.

Le persone con mobilità ridotta che desiderino ricevere precise informazioni sull'idoneità e fattibilità della contrattazione del viaggio, dovranno, in base alle proprie particolari necessità, portare a conoscenza di GrandVoyage, per iscritto, detta condizione, onde sia possibile fornir loro informazioni in tal senso.

Secondo quanto stabilito nel Regolamento CE Nr. 1107/2006, si definisce "persona a mobilità ridotta" qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta a causa di qualsivoglia disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o insufficienza mentale, età o qualsiasi altra causa di disabilità che renda problematica la partecipazione al viaggio, e la cui situazione richieda assistenza speciale e l'adattamento alle sue esigenze dei servizi disponibili per tutti i passeggeri.

Le informazioni precontrattuali fornite al viaggiatore conformemente ai paragrafi a), c), d), e) e g) dell'articolo 153.1 del Regio Decreto Legislativo 1/2007, costituiranno parte integrante del contratto di pacchetto turistico e non saranno modificate salvo che l'agenzia di viaggio e il viaggiatore non lo concordino espressamente. GRANDVOYAGE comunicherà prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, eventuali modifiche concernenti le informazioni precontrattuali, sempre che queste non siano state apportate su richiesta del cliente stesso o che non siano state da questi accettate o espressamente richieste.

### 2. Informazioni concernenti le disposizioni applicabili a passaporti, visti e vaccini

1. GRANDVOYAGE riferirà in merito alle formalità sanitarie necessarie per il viaggio e il soggiorno, nonché alle condizioni richieste ai viaggiatori in materia di passaporti e visti..

2. Sarà responsabilità del viaggiatore ottenere i documenti necessari per compiere il viaggio, compreso il passaporto, i visti e le formalità sanitarie. Il visto deve avere una validità minima di 8 mesi al momento del viaggio, salvo diversa indicazione.

Tutti i danni e le spese che potrebbero derivare dalla mancanza di tale documentazione saranno a suo carico, e in

particolare, le spese sostenute a causa dell'interruzione del viaggio e dell'eventuale rimpatrio.

3. GRANDVOYAGE, in caso di accettazione dell'incarico della gestione dei visti necessari al viaggiatore per una delle destinazioni previste nell'itinerario, potrà richiedere il pagamento del costo del visto, così come quello delle spese di gestione delle procedure che debba svolgere presso ambasciate o corrispondenti consolari.

### 3. Conferma della prenotazione

Il contratto di pacchetto turistico si considererà effettivo una volta ricevuta la conferma e saldato il pagamento della prenotazione. Da quel preciso momento il contratto di pacchetto turistico è da considerarsi vincolante per ambo le parti. Il viaggiatore dovrà verificare che le informazioni fornite a GRANDVOYAGE siano corrette e, qualora rilevi alcun errore, comunicarlo all'agenzia.

### 4. Scadenze del pagamento

1. Al momento della conferma della prenotazione, il consumatore deve versare il 50% del prezzo del pacchetto, salvo che non sia stabilito un diverso importo nel contratto di pacchetto turistico.

2. Il pagamento del restante prezzo deve essere effettuato, entro e non oltre 30 giorni prima della partenza, sempre che nel contratto di pacchetto turistico non sia stabilita una diversa scadenza di pagamento.

3. In caso di mancato rispetto delle scadenze di pagamento da parte del viaggiatore, GRANDVOYAGE potrà risolvere il contratto e applicare le regole previste nei casi di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore prima della partenza, con l'aggiunta di possibili ripercussioni o richieste di risarcimento, qualora la suddetta inadempienza dovesse causare dei danni.

### 5. Non incluso nel prezzo

Il prezzo del viaggio non include tutto ciò che non sia espressamente riportato sul programma del pacchetto turistico.

## Regole applicabili ai servizi del pacchetto turistico.

### 6. Servizi

I servizi che compongono il contratto di pacchetto turistico che sono specificati nelle informazioni precontrattuali non saranno modificati salvo che GRANDVOYAGE e il viaggiatore non lo abbiano espressamente convenuto. Prima dell'inizio del viaggio, GRANDVOYAGE procurerà al viaggiatore le ricevute, i voucher e i biglietti necessari per la fornitura dei servizi.

### 7. Alloggio

Salvo indicato diversamente nelle informazioni precontrattuali o nelle condizioni specifiche del contratto:

1. Per quanto riguarda quei paesi in cui esiste una classificazione ufficiale delle strutture alberghiere o di qualsiasi altro tipo di ricettività, il programma adotta la classificazione turistica assegnata nel paese corrispondente. Per motivi tecnici, l'albergo fissato in precedenza può essere sostituito da uno stabilimento della

stessa categoria, previa notifica al cliente.

2. Gli orari per il check-in e check-out negli hotel dipendono dalle regole stabilite in ciascun paese e struttura ricettiva. Come regola generale la stanza potrà essere occupata dalle ore 14 del giorno di arrivo (indipendentemente dall'ora d'arrivo del volo) e dovrà essere lasciata libera prima delle ore 12 del giorno di partenza (a prescindere dall'ora prevista per la prosecuzione del viaggio).

3. Le camere o le cabine triple e quaduple sono generalmente stanze doppie cui si aggiungono uno o due letti, che di solito sono un divano-letto o un letto pieghevole. (Avvertenza: i letti in questione potrebbero essere di dimensioni inferiori a quelle standard).

### 8. Trasporti

1. Il passeggero deve presentarsi sul luogo indicato con il dovuto anticipo; in caso il passeggero non rispettasse gli orari indicati e incorresse nella perdita di qualche servizio, tale perdita sarà considerata di sua responsabilità.

2. L'eventuale smarrimento o danneggiamento del bagaglio a mano o di altri oggetti che il passeggero porti con sé e conservi sotto la sua custodia, sono da considerarsi di sua esclusiva responsabilità.

### 9. Altri servizi

1. Come regola generale, e salvo diversa indicazione nel programma dei servizi contrattuali: Il trattamento di pensione completa include: colazione continentale, pranzo, cena ed alloggio. Il trattamento di mezza pensione, se non diversamente indicato, include colazione continentale, cena e alloggio. Di norma tali pasti non includono le bevande, salvo diversamente indicato. Devono essere rispettati gli orari per i pasti stabiliti da ciascuna struttura ricettiva e non sarà garantito alcun rimborso se a causa del ritardo si dovesse perdere alcun servizio concernente il vitto.

2. Le diete speciali (vegetariana o di regime particolare) saranno garantite solo se sono riportate fra le esigenze particolari accolte dall'organizzatore nel contratto di pacchetto turistico.

3. La presenza di animali domestici sarà accettata solo se riportata fra le esigenze particolari accolte da GRANDVOYAGE nel contratto di pacchetto turistico.

### 10. Servizi aggiuntivi

Qualora i viaggiatori richiedano servizi aggiuntivi (ad esempio, camera con vista mare, etc.), che non possano essere confermati dalla struttura ricettiva prima dell'arrivo a destinazione, l'utente potrà scegliere di rinunciare definitivamente al servizio richiesto oppure mantenere la sua richiesta, fino a quando tali servizi possano essergli finalmente forniti.

Nel caso in cui i viaggiatori abbiano effettuato il pagamento anticipato dei servizi aggiuntivi e alla fine questi non possano essere forniti, l'importo pagato sarà rimborsato.

## Diritti e obblighi delle parti prima di cominciare il viaggio

### 11. Modifiche al contratto

Nell'ipotesi in cui, prima dell'inizio del via-

ggio, GRANDVOYAGE si veda obbligata a realizzare cambiamenti significativi in una qualsiasi delle principali caratteristiche dei servizi di viaggio o non possa adempiere a qualcuno dei requisiti particolari del viaggiatore precedentemente accettati, GRANDVOYAGE metterà a conoscenza del viaggiatore le modifiche significative proposte e, se ciò occorre, le loro ripercussioni sul prezzo unitamente a:

- Un tempo ragionevole affinché il viaggiatore possa comunicare la sua decisione;
- L'indicazione che se il viaggiatore non comunica la sua decisione nel termine indicato, s'intenderà che rifiuta la modifica sostanziale e che, pertanto, opta per la risoluzione del contratto; e
- Se GRANDVOYAGE offre un pacchetto turistico sostitutivo, il pacchetto turistico offerto e il suo prezzo.

Il viaggiatore potrà optare tra accettare la modificazione proposta o risolvere il contratto. Se il viaggiatore sceglie di risolvere il contratto, potrà accettare qualunque pacchetto sostitutivo che eventualmente gli fosse offerto da GRANDVOYAGE.

Se la modifica del contratto o il viaggio sostitutivo si traducono in un viaggio di costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a una riduzione in linea con il prezzo.

Nel caso in cui il viaggiatore opti per la risoluzione del contratto o non accetti il pacchetto sostitutivo offerto, GRANDVOYAGE rimborserà le spese effettuate a titolo di viaggio. A tale scopo sarà applicabile quanto disposto nei paragrafi dal 2 al 5 della clausola 21.

### 12. Revisione del prezzo

1. GRANDVOYAGE potrà aumentare i prezzi solo qualora ciò avvenga prima dei 20 giorni precedenti la partenza. Inoltre, si potrà portare a termine detta revisione solo al fine di adeguare il costo del viaggio alle seguenti variazioni:

- a) dei tassi di cambio della valuta, se applicabili al pacchetto.
- b) del prezzo dei trasporti dei passeggeri derivato dal costo del carburante o di altre forme di energia.
- c) nel livello delle imposte o tasse sui servizi di viaggio inclusi nel contratto, imposte da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto turistico, comprese le tasse, imposte e maggiorazioni turistiche di atterraggio, imbarco o sbarco nei porti e negli aeroporti

2. GRANDVOYAGE notificherà al viaggiatore l'aumento, in modo chiaro e comprensibile, con una giustificazione dei motivi dell'incremento, e gli fornirà i suoi calcoli, per iscritto, non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del viaggio.

3. Solo nell'ipotesi che l'aumento del prezzo presupponga un incremento superiore all'8% del prezzo del viaggio, il viaggiatore potrà risolvere il contratto senza incorrere in penalità.

### 13. Cessione della prenotazione

1. Il viaggiatore potrà cedere la sua prenotazione a una persona che riunisca tutte le condizioni richieste per realizzare il pacchetto turistico.

2. La cessione dovrà essere comunicata via e-mail, a GRANDVOYAGE con un anticipo minimo di 7 giorni dalla data d'inizio del viaggio. I costi effettivamente derivanti dalla cessione, oltre alle spese

di gestione che potrebbero comportare, finiranno per essere trasferiti da GRANDVOYAGE al viaggiatore.

**3.** In ogni caso, il viaggiatore e la persona cui abbia ceduto la prenotazione rispondono solidalmente davanti a GRANDVOYAGE del pagamento del resto del prezzo, come di qualsiasi commissione, maggiorazione o altre spese addizionali che la cessione avrebbe potuto causare. **AVVERTENZA:** spesso le politiche delle compagnie aeree non autorizzano il cambio di nome dei biglietti già emessi. In tal caso, se avviene una cessione, un nuovo biglietto deve essere emesso e il viaggiatore deve assumersi il costo totale di entrambi i voli.

### 14. Rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore prima della partenza del viaggio

Il viaggiatore può risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio del viaggio e in tal caso, GRANDVOYAGE potrà imporgli una penalizzazione appropriata e giustificabile. Nel contratto potrà essere specificata una penale prestabilita che sia ragionevole, basata sull'anticipazione della risoluzione del contratto rispetto all'inizio del viaggio e sulla riduzione dei costi e delle entrate previsti dall'uso alternativo dei servizi di viaggio.

Se il contratto non prevede una penale prestabilita, l'importo della penalizzazione per la risoluzione sarà equivalente al prezzo del pacchetto, meno il risparmio in termini di costi e guadagni derivanti dall'uso alternativo dei servizi di viaggio.

Pertanto, in tal caso, l'agenzia organizzatrice o, nel caso, l'agenzia al dettaglio, rimborserà qualsiasi pagamento che fosse stato effettuato per il pacchetto, meno la corrispondente penalizzazione.

In ogni caso, l'importo della penale per la risoluzione sarà equivalente al prezzo del pacchetto, meno il risparmio in termini di costi e guadagni derivanti dall'uso alternativo dei servizi di viaggio; GRANDVOYAGE rimborserà qualsiasi pagamento che fosse stato effettuato per il pacchetto, detrando precedentemente l'importo della corrispondente penalizzazione.

### 15. Cancellazione del viaggio da parte di GRANDVOYAGE prima della partenza del viaggio

Se GRANDVOYAGE annulla il contratto per qualunque motivo che non sia imputabile al viaggiatore, dovrà rimborsare la totalità dei pagamenti effettuati dal viaggiatore. GRANDVOYAGE non sarà chiamata a corrispondere alcun risarcimento al viaggiatore se la cancellazione è dovuta alle seguenti condizioni:

**1.** Il numero di persone registrate per il pacchetto turistico è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'agenzia organizzatrice, o, nel caso, l'agenzia al dettaglio, comunica la cancellazione al viaggiatore entro il termine fissato dal contratto, e comunque non più tardi di:

- 20 giorni prima dell'inizio della sua esecuzione nel caso di viaggi della durata superiore a 6 giorni,
- 7 giorni prima nel caso di viaggi da 2 a 6 giorni.
- 48 ore prima nel caso di viaggi inferiori a 2 giorni.

**2.** L'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili ed eccezionali e comunica la

cancellazione al viaggiatore senza indebito ritardo prima dell'inizio dell'esecuzione del pacchetto.

### 16. Obbligo di comunicare qualunque difetto di conformità del contratto

Se il viaggiatore osserva che uno qualsiasi dei servizi inclusi nel viaggio non viene eseguito in conformità con il contratto, il viaggiatore deve segnalare il difetto di conformità a GRANDVOYAGE senza indebito ritardo, tenendo conto delle circostanze del caso.

### 17 - Sanatoria di qualsiasi difetto di conformità del contratto e mancata fornitura, come pattuito nel contratto, di una parte sostanziale dei servizi di viaggio

**1.** Ove uno dei servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto, GRANDVOYAGE dovrà porre rimedio al difetto di conformità, sempre che non si dimostri impossibile o abbia un costo sproporzionato, tenendo conto della gravità del difetto di conformità e del valore dei servizi di viaggio interessati. Nel caso in cui non si rimedi al difetto di conformità, si applicherà quanto disposto nella Clausola 21.

**2.** Qualora una parte sostanziale dei servizi di viaggio non possa essere fornita secondo quanto pattuito nel contratto, GRANDVOYAGE offrirà, senza supplementi di prezzo, soluzioni alternative adeguate ai fini della normale prosecuzione del viaggio, anche quando il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non si svolga secondo quanto concordato.

Dette soluzioni alternative, se possibile, dovranno essere di qualità equivalente o superiore, e se fossero di qualità inferiore, GRANDVOYAGE applicherà un'adeguata riduzione del prezzo.

Il viaggiatore potrà rifiutare le alternative offerte solo nel caso in cui non risultino paragonabili a quanto concordato nel pacchetto turistico o la riduzione del prezzo si rivelasse inadeguata.

### 18. Impossibilità di garantire il ritorno secondo quanto previsto nel contratto a causa di circostanze inevitabili ed eccezionali

Ove non sia possibile, a causa di circostanze inevitabili ed eccezionali, garantire il ritorno del viaggiatore secondo quanto previsto nel contratto, GRANDVOYAGE si assumerà il costo necessario della sistemazione, possibilmente di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per ciascun viaggiatore, salvo che la normativa europea sui diritti dei passeggeri non stabilisca un periodo diverso (s'intenda come sistemazione, solo ed esclusivamente la notte in hotel o strutture similari, senza includere, in nessun caso, cibo o bevande).

### 19. Doveri del viaggiatore di collaborare al regolare sviluppo del viaggio

Il consumatore dovrà attenersi alle indicazioni fornite da GRANDVOYAGE per l'adeguata esecuzione del viaggio, nonché ai regolamenti che sono di generale applicazione per gli utenti dei servizi compresi nel pacchetto turistico. In particolare, nei viaggi di gruppo, manterrà il dovuto rispetto verso gli altri partecipanti e osserverà una condotta

che non pregiudichi il regolare sviluppo del viaggio.

### 20. Doveri di assistenza dell'agenzia

GRANDVOYAGE fornirà assistenza adeguata al viaggiatore che si trovi in difficoltà, specialmente nel caso di circostanze eccezionali e inevitabili.

Se la difficoltà è attribuibile a una condotta intenzionale o negligente del viaggiatore, GRANDVOYAGE non sarà responsabile nei confronti del viaggiatore per il corretto adempimento del contratto.

### Responsabilità contrattuale per adempimento difettoso o inadempimento:

#### 21. Diritto a riduzione del prezzo, risarcimento e limitazioni

**1.** Il viaggiatore non avrà diritto al risarcimento dei danni se l'organizzatore o, nel caso, l'agenzia al dettaglio, dimostrano che il difetto di conformità:

- è imputabile al viaggiatore;
- è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi contrattati ed è imprevedibile o inevitabile; oppure
- è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

**2.** Qualora le prestazioni del contratto di pacchetto turistico siano disciplinate da convenzioni internazionali, le limitazioni sulla portata o sulle condizioni di pagamento dei risarcimenti, da parte dei fornitori di servizi inclusi nel viaggio, si applicheranno a GRANDVOYAGE e saranno disciplinate dalle suddette convenzioni.

**3.** Il risarcimento o la riduzione del prezzo concessa ai sensi del Regio Decreto Legislativo 1/2007 e quella concessa in virtù dei regolamenti e delle convenzioni internazionali di cui all'articolo 165.5 del Regio Decreto Legislativo 1/2007, saranno dedotte l'una dall'altra al fine di evitare un risarcimento eccessivo.

### Reclami e azioni derivate dal contratto:

#### 22. Legge applicabile

Il presente contratto di pacchetto turistico è disciplinato dall'accordo fatto dalle parti e da quanto stabilito in queste condizioni generali, dalle norme autonome vigenti e applicabili, nonché da quanto disposto nel Regio Decreto Legislativo 1/2007, del 16 novembre, che approva il testo rivisto della Legge Generale per la difesa dei consumatori e degli utenti e altre leggi complementari.

#### 23. Reclami all'agenzia

Fatte salve le azioni legali che lo assistono, il viaggiatore potrà effettuare per iscritto reclami nei confronti dell'agenzia per la mancata o carente esecuzione del contratto, al seguente indirizzo e-mail: [legale@grandvoyage.it](mailto:legale@grandvoyage.it) o tramite il seguente modulo online: <https://scoprialthailandia.com/modulo-di-reclamo/>

#### 24. Protezione dei dati

Il responsabile del trattamento dei dati raccolti in questo Sito Web è: A2C Travel, S.L. (da qui in poi, "A2C Travel"), con e-mail di contatto [protezione-dei-dati@grandvoyage.it](mailto:protezione-dei-dati@grandvoyage.it).

I dati personali forniti ad A2C Travel saranno trattati ai seguenti scopi:

- Rendere possibile il mantenimento, l'implementazione e la gestione della relazione commerciale che si sviluppa attraverso la contrattazione di prodotti e/o servizi effettuata in questo sito web. I dati trattati con questa finalità verranno conservati per tutto il tempo in cui si manterrà la suddetta relazione e una volta terminata, si conserveranno per i tempi previsti dalla legge in materia di conservazione e prescrizione di responsabilità.

- Rispondere alle richieste d'informazioni avanzate dagli Utenti. I dati trattati con questa finalità verranno conservati per i tempi previsti dalla legge in materia di conservazione e prescrizione di responsabilità.

- Informare gli Utenti, anche attraverso l'uso di mezzi elettronici, sui prodotti, sui servizi e sulle novità relativi ad A2C Travel. I dati trattati a tale scopo saranno conservati fino a quando l'Utente non ritiri il proprio consenso.

- In caso d'invio di curriculum vitae attraverso questo Sito Web, i dati forniti dall'Utente saranno trattati esclusivamente per finalità di selezione, e nel suo caso, al fine di consentirle di candidarsi per un posto di lavoro presso A2C Travel. I dati trattati a questo scopo verranno conservati fino alla revoca del consenso da parte dell'Utente o fino a 24 mesi dalla sua ricezione.

- La base giuridica che consente il trattamento dei dati personali è la seguente:

- a)** se l'utente è una persona fisica, il consenso e/o l'applicazione del contratto quando l'interessato ne faccia parte, e
- b)** se l'utente rappresenta una persona giuridica o un gruppo di persone fisiche, il consenso, e/o, in relazione ai dati delle persone con cui è in contatto, l'interesse legittimo. In quest'ultimo caso, l'utente s'impegna a tenere informate le persone con cui è in contatto o quelle del gruppo in merito al contenuto di questa clausola. I dati potranno essere comunicati ai seguenti destinatari di terze parti: amministrazioni pubbliche, ai fini dell'adempimento degli obblighi di legge.

- I dati potranno inoltre essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: fornitori di servizi di comunicazione elettronica e programmi office online, fornitori di servizi di hosting, servizi SaaS come CRM o ERP, agenzie di pratiche amministrative, contabilità e revisione e studi legali. A2C Travel potrà trasferire i dati di carattere personale a entità ubicate negli Stati Uniti che abbiano aderito al Privacy Shield, trattato che si avvale di una risoluzione di adeguamento della Commissione Europea (Decisione UE 2016/1250 della Commissione Europea). L'interessato potrà esercitare in qualsiasi momento il diritto di accesso, rettificazione, soppressione, limitazione, opposizione, o portabilità mediante posta elettronica scrivendo all'indirizzo [protezione-dei-dati@grandvoyage.it](mailto:protezione-dei-dati@grandvoyage.it). Per i dati il cui uso si basi sul consenso, l'utente ha il diritto a revocare il suddetto consenso in qualsiasi momento. L'interessato avrà diritto a presentare un reclamo alle autorità di controllo. Informiamo che la mancata presentazione dell'informazione richiesta può comportare l'impossibilità di formalizzare o dare compimento all'oggetto stesso del contratto.