



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### IL GATTO CON GLI STIVALI Le lingue studiate all'estero

#### FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che estero, è disciplinata dal D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79 recante approvazione del codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo (in seguito anche il "Codice del turismo"), così come via via modificato, da ultimo con D.Lgs 62/2018.

#### 1. DEFINIZIONI

- 1.1. Ai sensi dell'art. 33 del Codice del turismo si intende per:
- organizzatore di viaggio: "un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita al viaggiatore"
  - pacchetto: "la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza";
  - viaggiatore: "chiunque intendere concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso, nell'ambito di applicazione" del Codice del turismo".

#### IL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO

2.1. Il contratto di pacchetto turistico si intende concluso per effetto dell'accettazione da parte dell'organizzatore di viaggio della proposta formulata dal viaggiatore nella Scheda di Prenotazione: ad esso contratto si applicano le presenti Condizioni Generali di Contratto corredate dalla Scheda Tecnica (pubblicate sul catalogo dell'organizzatore, anche sul sito internet) e, per quanto eventualmente non disposto, dalla vigente normativa in materia.

2.2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art. 36 del Codice del turismo).

#### 3. PRENOTAZIONE

3.1. La Scheda di Iscrizione deve essere compilata, eventualmente in formato elettronico, in ogni sua parte e sottoscritta dall'utilizzatore del pacchetto turistico o dagli esercenti la potestà sul medesimo. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dal Codice del turismo prima dell'inizio del viaggio.

#### 4. PAGAMENTI

4.1. La misura dell'acconto (fino ad un massimo del 25% del prezzo del pacchetto turistico, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa) e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo, sono indicate dal catalogo, opuscolo o in altri mezzi di comunicazione scritta.

4.2. In caso di mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite l'organizzatore potrà risolvere il contratto, dandone comunicazione al cliente con lettera raccomandata A.R., e applicare le eventuali penali nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura.

#### 5. PREZZO

5.1. Il prezzo del pacchetto turistico è indicato nel catalogo o nel programma fuori catalogo. Esso non potrà essere variato in conseguenza alle variazioni di: costi di trasporto in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

5.2. Le modifiche da parte del cliente a prenotazioni già accettate sono vincolanti per l'organizzatore soltanto se e nei limiti in cui esse possano essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al viaggiatore dei conseguenti maggiori oneri di partecipazione, oltre a una quota aggiuntiva pari a € 50.

5.3. Pur non essendo previsto un termine entro cui formalizzare le iscrizioni, può accadere che le iscrizioni non tempestive prevedano l'inserimento in una lista d'attesa senza certezza di conferma o con

un adeguamento della quota a causa della variazione delle tariffe aeree.

#### 6. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

6.1. E' facoltà dell'organizzatore modificare unilateralmente le condizioni di contratto prima dell'inizio del pacchetto, laddove la modifica sia di scarsa importanza. La modifica verrà prontamente comunicata per iscritto al viaggiatore.

6.2. Prima della partenza l'organizzatore che abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto o di annullarlo ne dà immediato avviso in forma scritta al viaggiatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti la proposta di modifica entro il termine specificato dall'organizzatore ovvero in mancanza entro due giorni lavorativi, il viaggiatore dovrà dare comunicazione della propria decisione optando alternativamente per il rimborso della somma già pagata ovvero per godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo, come previsto dall'art. 40 del Codice del turismo. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Il viaggiatore può esercitare i diritti sopra citati anche quando il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del viaggiatore, o l'annullamento dipenda da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

#### 7. RECESSO DEL VIAGGIATORE

7.1. Il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato proposta dall'organizzatore e non accettata dal viaggiatore; in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno una incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. In caso di recesso come sopra, il viaggiatore ha alternativamente diritto ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo, ovvero a ottenere la restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso.

7.2. Il viaggiatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica del contratto o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

7.3. Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi sopra elencate al precedente punto, saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 4.1 – il costo individuale di gestione pratica cliente, la penale nella misura indicata nella scheda tecnica del catalogo o programma fuori catalogo o viaggio su misura, la tariffa aerea per i voli low cost, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi.

7.4. Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui all'art. 7.3 saranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

#### 8. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

8.1. L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del viaggiatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative per la prosecuzione del soggiorno senza supplementi di prezzo a carico del contraente oppure rimborserà quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

8.2. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore per comprovati e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità dei mezzi e di posti, e lo

rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

#### 9. SOSTITUZIONI

9.1. Il viaggiatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

- l'organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 7 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
  - il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 38 del Codice del turismo) ed in particolare (a mero titolo esemplificativo) i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;
  - i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione;
  - il sostituto rimborsi all'organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.
- 9.2. Il cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera d) del presente articolo.

#### 10. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

10.1. Prima della conclusione del contratto sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale – aggiornate alla data di stampa del catalogo – concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno, e così per gli altri Stati con obbligo del viaggiatore di uniformarsi agli obblighi e alle formalità richieste. I cittadini stranieri reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

10.2. È obbligo del viaggiatore provvedere, prima della partenza, a verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiaresciuri.it](http://www.viaggiaresciuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. Nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore in caso di mancanza o irregolarità dei documenti di espatrio o in caso di inadempimento degli obblighi sanitari ricadenti sul viaggiatore.

10.3. I viaggiatori dovranno informare l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il viaggiatore reperirà (tramite i canali informativi indicati all'art. 10.2) le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono scongiurate. I consumatori dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

10.4. I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

10.5. Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

10.6. Il viaggiatore è sempre tenuto ad informare l'organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, terapie in corso, patologie attestata da certificazione medica, ecc.) e a specificare

esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## 11. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

11.1. La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo o in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore.

11.2. Le famiglie ospitanti vengono individuate dall'organizzatore, tramite i propri partner locali, con la massima cura. Si precisa che per la famiglia ospitante si intende un nucleo composto anche da un solo componente adulto, con o senza prole, senza discriminazione di genere, etnia, religione, condizioni economiche, livello culturale e sociale, che potranno dunque differire con la famiglia di origine.

In caso di richiesta del partecipante di cambio della famiglia ospitante per giustificati motivi l'organizzazione provvederà, tramite il proprio partner, al cambio della stessa dopo aver controllato la disponibilità di eventuali famiglie sostitutive. Richieste di cambio legate a incompatibilità soggettive comporteranno il rientro anticipato con tutte le spese a carico del partecipante e senza alcun rimborso del soggiorno non goduto.

## 12. REGIME DI RESPONSABILITÀ

12.1. L'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto e risponde dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che l'evento – imprevedibile ed inevitabile - sia derivato da fatto del viaggiatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze inevitabili e straordinarie.

## 13. LIMITE ALLA RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

13.1. L'organizzatore è esonerato da ogni responsabilità quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è dipesa da caso fortuito o forza maggiore (e così, esemplificativamente, da scioperi, eruzione vulcanica, epidemie, guerre, attentati terroristici, ecc.). In tali casi l'organizzatore provvederà all'assistenza fornendo eventuale sistemazione, pasti o rientro con i mezzi alternativi disponibili e ciò in conformità e nei limiti previsti dal Codice del turismo.

## 14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

14.1. Il risarcimento dei danni non può in ogni caso essere superiore a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile e più in generale dalla vigente normativa in materia.

14.2. Laddove ammesso dalle vigenti norme, il risarcimento dovuto dall'organizzatore viene espressamente limitato al triplo del prezzo totale del pacchetto.

14.3. L'organizzatore non può essere ritenuto responsabile di eventuali spese o oneri derivanti da circostanze aventi carattere imprevedibile o inevitabile (manifestazioni, scioperi, maltempo, quarantene, guerre) ovvero da cause fortuite e/o di forza maggiore (epidemie e atti terroristici, etc.).

## 15. OBBLIGO DI ASSISTENZA

15.1. L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al viaggiatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto.

15.2. L'organizzatore è esonerato dalle rispettive responsabilità (art. 12, 13 e 14 delle presenti Condizioni Generali), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al viaggiatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero è stata causata da un caso fortuito o di forza maggiore.

## 16. RECLAMI E DENUNCE

16.1. Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal viaggiatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il viaggiatore ha facoltà di assegnare all'organizzatore un termine, ragionevole, al fine di porre rimedio al difetto di conformità.

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

17.1. Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o dell'intermediario speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, per il rimpatrio in caso di incidente o malattia e per la perdita/furto di bagaglio.

## 18. RIENTRO ANTICIPATO

18.1. Il viaggiatore che, per motivi quali malattia, mancato adattamento, motivi famigliari, richiederà il rientro anticipato, non avrà diritto al rimborso relativo al soggiorno non goduto, e le spese del rientro saranno a suo totale carico.

## 19. REGOLE DI COMPORTAMENTO

19.1. Ai partecipanti è richiesto di tenere un comportamento consono al normale vivere civile, rispettoso della famiglia ospitante e delle regole locali.

19.2. Qualora il partecipante dovesse tenere un comportamento contrario alle norme di correttezza e civiltà, o non conformi agli usi locali, o presenti uno stato di salute incompatibile con la permanenza nel paese ospitante, l'organizzatore ha il diritto di risolvere il contratto e di rimpatriare il partecipante a spese di quest'ultimo. Il partecipante sarà chiamato a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire.

## 20. REDAZIONE E DIFFUSIONE DEI PROGRAMMI

20.1. In ottemperanza a quanto disposto dal Codice del turismo, i programmi sono redatti in modo da fornire al pubblico un'informazione corretta e completa, e contengono indicazioni su: durata del soggiorno, località, descrizione del college o della diversa struttura ricettiva, prezzo, termini e condizioni per la rinuncia e ammontare delle eventuali penali.

## 21. CONTROVERSIE

21.1. Eventuali controversie aventi ad oggetto il pacchetto turistico acquistato potranno essere gestite tramite procedure di trattamento dei reclami e meccanismi di risoluzione delle controversie alternative alla sede giudiziaria (ADR), come previsto tra l'altro ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 o dal regolamento UE 524/2013 istitutiva della piattaforma di risoluzione delle controversie ODR.

21.2. In difetto di quanto sopra, le controversie saranno devolute alla competenza dell'Autorità Giudiziaria del luogo di residenza o di domicilio del viaggiatore; in tutti gli altri casi, la competenza è esclusivamente quella del Foro di Milano, con esclusione di qualsiasi altro foro concorrente o alternativo.

## ADDENDUM

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI - DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di alloggio, ovvero di servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio, non si configurano come pacchetto turistico, per cui esulano dall'ambito di applicazione del Codice del turismo.

### CONDIZIONI DI CONTRATTO

Tali contratti saranno regolati dalle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate in quanto applicabili. L'applicazione di dette clausole non determina l'assoggettamento dei relativi contratti alle norme che disciplinano i pacchetti turistici. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio, ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (intermediario, soggiorno, ecc.).

## SCHEDA TECNICA

Validità del Programma

Il Programma è valido dal 01.10.2023 al 30.09.2024.

Publicazione redatta e diffusa conformemente alle disposizioni della circolare della Regione Lombardia protocollo n. 11151 GN/gt del 28/06/83 art. 13 L.R. 9/5/83 nr. 39.

### Pagamenti

Il saldo di quanto dovuto deve essere versato dal cliente 30 giorni prima della data di partenza. Per prenotazioni entro i 30 giorni prima della data di partenza, il cliente deve versare l'intero ammontare dovuto all'atto della prenotazione. Il mancato ricevimento da parte di Globo dei pagamenti nei termini sopra stabiliti, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti da Globo.

### Penali (vedasi art. 7)

- 10% sino a 30 giorni lavorativi prima della partenza

- 30% sino a 21 giorni lavorativi prima della partenza

- 50% sino a 11 giorni lavorativi prima della partenza

- 75% sino a 3 giorni lavorativi prima della partenza

Nessun rimborso dopo tali termini o in caso di mancata presentazione alla partenza, inesattezza della documentazione personale di espatrio o rinuncia in corso di viaggio. Nel conteggio dei giorni, per determinare l'eventuale penale, sono da escludere il sabato, la domenica e il giorno della partenza. L'annullamento deve pervenire per iscritto.

### Organizzazione tecnica

Globo S.r.l. – IL GATTO CON GLI STIVALI, Via Ortazzo 17, 31100 Treviso (tel. 0422 450136), licenza di categoria "A" n. 4127 del 14/03/1989 Regione Veneta

### Copertura Assicurativa Responsabilità Civile T.O.

In conformità al Decreto Legislativo 23 maggio 2011 n. 79, Globo S.r.l. ha contratto polizza assicurativa n. 052354229 con Allianz Assicurazioni S.p.A. per la responsabilità civile, con massimale fino a € 30.000.000.

### Copertura assicurativa viaggio per il cliente

Globo S.r.l. ha stipulato per i propri clienti con la società INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Compagnia di Assicurazioni e Riassicurazioni, – Rappresentanza Generale per l'Italia, una polizza viaggi di cui si allega a seguito un estratto

### Garanzie in caso di fallimento o insolvenza (art.50 Cod.Tur)

Globo S.r.l. dichiara di essere in regola con le disposizioni di cui all'art.50 DLgs. 79/2011- Codice del Turismo – e successive modifiche in quanto in possesso di certificato del Fondo Garanzia Viaggi (sede legale Via Nazionale 60 – 00184 Roma) P.I.1393210112 ([www.garanzieviaggi.it](http://www.garanzieviaggi.it)). I clienti potranno godere delle tutele riservate loro dalla normativa in caso di insolvenza o fallimento del fornitore, consistenti nel rimborso del prezzo versato per l'acquisto dei servizi non erogati e/o nel rientro dall'estero in tutti i casi previsti.

### Regolamento (CE) n. 2111/2005 – Art. 11 Informazione sull'identità del vettore aereo effettivo

Il nome del vettore che effettuerà il/ Vostro/i volo/i è indicato nel dossier di viaggio; eventuali variazioni saranno comunicate tempestivamente, nel rispetto del Regolamento n. 2111/2005.

### Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della legge n. 38/2006

La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.



**IL GATTO CON GLI STIVALI**  
Le lingue studiate all'estero