

CONDIZIONI DI VENDITA

KARAVEL

Sede sociale: 17 rue de l'Echiquier 75010 Paris (Francia) - SAS con capitale di 145.131.987 € - RCS PARIS B 532 321 916 - Registrazione "Atout France": IM075140042 - Garanzia Finanziaria: APS, 15 av Carnot, 75017 Paris (Francia) - RCP: Hiscoc, 19, rue Louis le Grand, 75002 Paris (Francia).

L'acquirente riconosce di essere stato informato e di accettare che le offerte di viaggi siano regolamentate dalle presenti condizioni di vendita della società KARAVEL. Le presenti condizioni di vendita sono composte da:

- le Condizioni Particolari di Vendita della società KARAVEL, e
 - le Condizioni Generali di Vendita regolamentate dal Codice del Turismo francese e in particolare gli articoli R211-3 a R211-13.
- L'insieme delle condizioni di vendita della suddetta compagnia di crociera e di Karavel vengono denominati "Condizioni di Vendita"

Si informa che il trattamento di certe voci viene effettuato da partner di KARAVEL, i cui recapiti sono menzionati a piè di pagina di ogni voce corrispondente. Sarete allora sottoposti alle loro Condizioni di Vendita.

– CONDIZIONI PARTICOLARI DI VENDITA

- 1 – Accettazione delle Condizioni Particolari e Ordine
- 2 – Prezzo / Pagamento
- 3 – Annullamento / Modifica su iniziativa del Cliente
- 4 – Annullamento / Modifica su iniziativa dell'Agenzia
- 5 – Trasporto aereo
- 6 – Alloggio e soggiorno
- 7 – Crociere
- 8 – Immersione subacquea
- 9 – Formalità
- 10 – Consegna / Presentazione dei documenti di viaggio
- 11 – Forza maggiore
- 12 – Reclami
- 13 – Responsabilità civile
- 14 – Tutela della privacy
- 15 – Diritto applicabile
- 16 – Disposizioni finali

1 – ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI PARTICOLARI E ORDINE

1.1 Le presenti Condizioni Particolari di vendita vengono applicate a qualsiasi ordine di viaggio (qui sotto designato «l'Ordine») effettuato da un professionista del viaggio (qui sotto designato «Il Cliente» da KARAVEL).

Ordine significa qualsiasi domanda di prenotazione richiesta dal Cliente e la cui disponibilità viene confermata da KARAVEL a nome e per conto della compagnia che organizza la crociera del cliente.

L'Ordine è regolamentata dalle Condizioni di Vendita vigenti il giorno della richiesta di prenotazione.

Verranno eventualmente applicate delle condizioni specifiche in funzione del tipo di prestazione venduta.

1.2 Il Cliente riconosce di avere la capacità di contrarre alle condizioni descritte nelle presenti Condizioni di Vendita, cioè di essere maggiorenne e di non essere sotto tutela o curatela. Le presenti condizioni sono parte integrante del contratto di vendita.

Il presente testo può essere ottenuto su semplice richiesta rivolta alla sede della società.

1.3 Il Cliente riconosce di aver preso conoscenza della totalità delle presenti Condizioni di Vendita, delle condizioni specifiche inerenti a certe prestazioni, nonché di tutti i termini dell'offerta prima di avere provveduto all'Ordine. Da quel momento, l'Ordine implica la totale adesione del Cliente alle Condizioni di Vendita di KARAVEL.

1.4 Le richieste di prenotazione verranno trattate da KARAVEL dietro ricevimento e/o registrazione:

- del buono d'ordine (Preventivo) debitamente firmato dal Cliente, e
- del pagamento.

Queste condizioni sono cumulative.

1.5 Un Ordine sarà effettivo dopo che KARAVEL avrà confermato la disponibilità del viaggio al Cliente.

2 – PREZZO / PAGAMENTO

2.1 Prezzo

2.1.1 Tutti i prezzi sono comunicati in euro. Dovranno essere controllati al momento della prenotazione. L'IVA è sempre compresa.

2.1.2 Sono comprese nel prezzo unicamente le prestazioni esplicitamente menzionate nella documentazione dei viaggi.

Per principio e salvo stipulazione contraria nella documentazione del viaggio, le seguenti prestazioni non sono comprese nel prezzo:

- le spese di prenotazione;
- le spese di consegna dei titoli di trasporto o del libretto di viaggio (variano in funzione del modo di consegna selezionato);
- qualsiasi servizio anteriore alla registrazione al momento della partenza ovvero posteriore al passaggio in dogana al ritorno;
- le spese a carattere personale (mance, telefono, garanzie diverse, altri);
- le spese di vaccinazione e di visto;
- le assicurazioni;
- le escursioni facoltative nonché qualsiasi altra prestazione non inclusa nella documentazione del viaggio;
- i bagagli in eccedenza;
- i pasti non compresi nella formula di viaggio selezionata, e quelli presi negli scali;
- le bevande durante i pasti (comprese le bottiglie di acqua qualora il prestatario non disponga di acqua potabile);
- le tasse di soggiorno per la Francia;
- il supplemento per camera singola,
- le quote bambini da pagare direttamente all'albergatore;
- le casse di bordo (gratifiche e/o mance obbligatorie sulle navi di crociera) da pagare direttamente sul posto in contanti.

2.1.3 Oltre alle tasse aeroportuali, alle tasse portuali e/o locali direttamente riscosse al momento dell'Ordine, in certi paesi, saranno eventualmente imposte dalle autorità locali delle tasse locali supplementari e queste dovranno essere pagate sul posto in moneta locale o in dollari US.

2.1.4 Il prezzo dei viaggi varia in funzione della data di prenotazione del Cliente, del periodo del viaggio, del numero di persone partecipanti o della compagnia aerea. I nostri prezzi sono tariffe contrattuali. Non verrà quindi presa in conto nessuna contestazione relativa al prezzo delle prestazioni dopo la prenotazione da parte del Cliente.

2.1.5 Tariffe speciali: le tariffe sottoposte a regole particolari quali i supplementi per camere singole e le riduzioni bambini, sono comunicate a titolo indicativo. Qualora una modifica dovesse influire sull'importo delle tariffe, il Cliente ne sarà informato prima della conferma della sua richiesta di prenotazione.

2.2 Spese di prenotazione

Qualsiasi Ordine è sottoposto alla fatturazione di una somma forfettaria (Spese di Dossier) pari a 14 euro per persona.

Qualsiasi richiesta di prenotazione effettuata 7 giorni o meno dalla data di partenza comporterà delle spese di Last Minute. Dette spese ammontano a 19 euro per dossier e si aggiungono alle Spese menzionate qui sopra.

Le Spese di Dossier, e le Spese di Last Minute sono prese in conto nel calcolo delle spese di annullamento.

2.3 Revisione dei prezzi

Conformemente all'articolo L. 211-12 del Codice del Turismo francese, KARAVEL si riserva il diritto di modificare tra il giorno dell'iscrizione e quello della partenza, i prezzi al rialzo e al ribasso per tener conto di variazioni importanti come:

- a) i canoni e le tasse relative alle prestazioni offerte quali le tasse di atterraggio d'imbarco e / o di sbarco nei porti e negli aeroporti;
- b) i tassi di cambio applicati al viaggio o al soggiorno considerato
- c) il costo dei trasporti, associato in particolare al costo del carburante. La variazione viene allora ripercossa proporzionalmente nel calcolo del prezzo del viaggio prenotato. Una eventuale revisione del prezzo non potrà essere effettuata meno di 30 giorni prima della partenza.

In caso di notevole aumento del prezzo, valutato da KARAVEL a più del 10 % del prezzo totale del viaggio, il Cliente potrà annullare senza spese la sua Ordine a condizione di notificarlo per iscritto (fax o email al seguente indirizzo annullamento@crocierepromo.it) entro 72 ore dalla modifica della tariffa comunicata da KARAVEL. In caso contrario, saranno fatturate al Cliente le spese di annullamento previste all'articolo 3.2.

2.4 Mezzi di pagamento

2.4.1 Principio

Il Cliente può provvedere al pagamento mediante:

- carta di credito, (tranne Visa Electron)
 - in contanti, per mezzo di vaglia postale,
 - bonifico bancario (le spese relative rimangono a carico del Cliente): il Cliente dovrà menzionare il numero di dossier nell'oggetto del bonifico bancario.
- Per le Ordine effettuate a meno di 7 giorni dalla partenza saranno accettati unicamente i pagamenti mediante carta di credito.

2.4.2 L'incasso di un mezzo di pagamento da parte di KARAVEL condiziona il trattamento dell'Ordine. Incasso di un mezzo di pagamento significa:

- per gli acquisti con carta di credito, la registrazione delle informazioni di moneta valida con la convalida del pagamento da parte del centro autorizzativo delle carte di credito,
- per gli acquisti in contanti, la consegna dei fondi dalle Poste Italiane,
- per gli acquisti mediante bonifico bancario, il ricevimento della conferma da parte della banca del Cliente che è stato effettuato il bonifico bancario;

2.5 Condizioni di pagamento

Per qualsiasi Ordine effettuata 40 giorni o meno dalla partenza, verrà richiesto il pagamento della totalità dell'importo del viaggio.

A più di 40 giorni dalla partenza, l'Ordine comporta il pagamento immediato di un acconto pari almeno al 30% dell'importo globale. Il saldo dovrà essere pagato entro e non oltre 40 giorni prima della partenza.

Non sono considerati come liberatori del debito: la comunicazione delle informazioni relative alla carta di credito finché non sarà ottenuto l'accordo del centro autorizzativo pagamenti, una richiesta di bonifico bancario prima della conferma del ricevimento dell'importo dalla nostra banca.

Gli acconti e i saldi devono essere incassati entro 24 ore dopo la loro data di esigibilità.

In ogni caso, se l'incasso non sarà stato effettuato nel termine fissato, KARAVEL considererà che si tratta di un annullamento da parte del Cliente. KARAVEL avrà infatti la facoltà di rescindere il contratto alle condizioni di annullamento applicabili all'articolo 3.2. delle presenti Condizioni di Vendita.

3 – ANNULLAMENTO / MODIFICA SU INIZIATIVA DEL CLIENTE

3.1. Annullamento di un ordine di prenotazione

Conformemente all'articolo L. 121-20-3 del Codice del Consumo, Karavel si impegna a rispondere ad una richiesta di prenotazione entro massimo 48 ore (esclusi week-end e giorni festivi).

Se il Cliente procede all'annullamento del suo ordine durante questo periodo, prima della conferma della sua richiesta di prenotazione da parte di Karavel, egli sarà sottoposto alla fatturazione di una somma forfettaria di 49 euro per persona.

Nel caso di una mancata risposta nelle 48 ore successive all'ordine, il Cliente ha la possibilità di annullare gratuitamente la sua richiesta di prenotazione.

3.2. Annullamento di un'Ordine

3.2.1. Le richieste di annullamento dovranno essere inviate per iscritto alla società KARAVEL (fax o e-mail al seguente indirizzo annullamento@crocierepromo.it) La data di ricevimento della lettera raccomandata, del fax o della e-mail sarà la data ritenuta per l'annullamento. Implicherà le seguenti spese (con riserva di menzioni particolari nella documentazione del viaggio selezionato):

- Spese di gestione della partita:

Per tutti gli annullamenti effettuati a più di 31 giorni dalla data di partenza, sarà applicato un costo aggiuntivo di 35 euro per pratica in aggiunta alle spese di annullamento o alle spese di annullamento specifiche.

- Spese di annullamento (salvo condizioni specifiche):

Data di annullamento (in giorni lavorativi)	Spese di annullamento (su importo della crociera, assicurazioni escluse)
Più di 120 giorni prima della partenza	10 % (min 90 €/persona)
Da 120 a 91 giorni dalla partenza	25%
Da 90 a 61 giorni dalla partenza	50%
Da 60 a 31 giorni dalla partenza	75%
A 30 giorni o meno dalla partenza	100%

- Spese di annullamento specifiche:

- > Prestazioni prima e dopo la crociera non incluse (trasporto aereo, prestazioni terrestri, trasferimenti); La domanda di annullamento di queste prestazioni da parte del Cliente comporterà il pagamento di una somma pari al 100% dell'importo totale delle prestazioni, assicurazioni escluse.
- > Noleggio esclusivo di una nave di crociera:

In caso di annullamento da parte di uno o più partecipanti a più di 30 giorni dalla partenza, nonostante le condizioni di annullamento relative alla "nave di crociera" qui sopra, il noleggio della nave di crociera in esclusiva potrà essere mantenuto mediante pagamento di ogni cuccetta non occupata da parte dei partecipanti rimanenti. Il prezzo della cuccetta verrà allora calcolato come segue: Prezzo del viaggio per persona - (prezzo delle prestazioni aeree + trasferimento).

In ogni caso, l'importo totale delle spese di annullamento percepite da KARAVEL (spese di annullamento + spese di trattamento) non potrà essere superiore al 100% dell'importo del viaggio inizialmente fatturato al Cliente.

KARAVEL informa il Cliente che esistono dei contratti di assicurazione che coprono le conseguenze dell'annullamento.

3.2.2 Il mancato rispetto da parte del Cliente delle scadenze di pagamento verrà considerato da KARAVEL come un annullamento di fatto del Cliente senza rispetto delle condizioni formali precisate all'articolo 3.2.1 delle presenti Condizioni di Vendita. In questo caso, KARAVEL provvederà alla redazione e alla spedizione al Cliente di una fattura relativa alle spese corrispondenti.

3.2.3 Qualora l'annullamento del viaggio di una delle persone iscritte sul buono d'ordine abbia come conseguenza la prenotazione di una camera/cabina singola, invece di una camera/cabina doppia, il supplemento dovrà essere pagato prima della partenza.

3.3 Modifica prima della partenza

3.3.1 Sono considerati come annullamenti, le domande rivolte dal Cliente per iscritto che conducono a:

- Una modifica della città di partenza
 - Una modifica della destinazione
 - Una modifica della categoria, del tipo o del numero di cabina,
 - Una modifica della data di partenza
 - Una modifica del nome o del cognome del titolare del viaggio e/o delle persone che accompagnano a seguito di un errore di ortografia o di modifica dello stato civile.
- In questi casi, il Cliente verrà sottoposto alle condizioni definite all'articolo 3.2. delle presenti Condizioni di Vendita.

Nota: le differenze constatate tra le informazioni fornite sull'identità del titolare del viaggio e / o delle persone che accompagnano, al momento della convalida del buono d'ordine e della scheda d'identità da rinviare compilata, e la conferma dell'Ordine rappresentano una modifica e comportano il pagamento delle spese di annullamento.

3.3.2 Qualsiasi altra modifica dell'Ordine prima della partenza, su iniziativa del Cliente, avrà come conseguenza il pagamento delle seguenti spese:

Data di modifica (in giorni lavorativi)	Spese di modifica (su importo della crociera, assicurazioni escluse)
Più di 120 giorni prima della partenza	10 % (min 90 €/persona)
Da 120 a 91 giorni dalla partenza	25%
Da 90 a 61 giorni dalla partenza	50%
Da 60 a 31 giorni dalla partenza	75%
A 30 giorni o meno dalla partenza	100%

Queste spese verranno aggiunte alle eventuali spese richieste dal prestatario e di cui il Cliente verrà informato prima dell'esecuzione della modifica.

3.4 Modifica dopo la partenza

In caso di viaggio accorciato o di qualsiasi prestazione non eseguita a causa del Cliente, nessun risarcimento sarà possibile, in particolare l'indennizzo dei biglietti aerei di andata e di ritorno e le crociere. Qualora il Cliente abbia sottoscritto un'assicurazione opzionale che copra in particolare l'interruzione del viaggio, dovrà conformarsi alle modalità descritte nelle condizioni generali e particolari della polizza di assicurazioni.

KARAVEL s'impegna nei confronti del Cliente unicamente per le prestazioni vendute. La società KARAVEL non sarà ritenuta responsabile nei seguenti casi:

- qualsiasi prestazione sottoscritta dal Cliente salvo quelle fatturate da KARAVEL;
- qualsiasi modifica delle prestazioni su iniziativa del Cliente.

3.5 Cessione

Conformemente all'articolo L. 211-11 del Codice del Turismo francese, il Cliente avrà la possibilità di cedere il suo contratto (eccetto i contratti assicurativi) a un terzo a condizione di informarne la società KARAVEL per iscritto entro 7 giorni dall'inizio del soggiorno (15 giorni per una crociera), precisando i recapiti del o dei cessionario/cessionari e del o dei partecipante/partecipanti al viaggio e dando prova che queste persone soddisfano le stesse condizioni per effettuare il viaggio (in particolare per quanto riguarda i bambini che dovranno avere la stessa età).

Il cedente o il cessionario dovrà previamente provvedere al versamento delle eventuali spese di cessione richieste dal prestatario e di cui il Cliente sarà informato prima dell'esecuzione della cessione.

In ogni caso, dovrà essere pagato a KARAVEL l'importo esatto fatturato al Cliente dietro presentazione dei giustificativi corrispondenti.

Il cedente e il cessionario saranno responsabili in solido per il pagamento di un eventuale saldo del prezzo nonché per le spese supplementari occasionate da detta cessione. Le assicurazioni complementari non potranno in alcun caso essere rimborsate né trasferite.

4 - ANNULLAMENTO / MODIFICA SU INIZIATIVA DELL'AGENZIA

4.1 Viaggio non disponibile

Nel caso in cui, quando KARAVEL riceverà il buono d'ordine, il viaggio non sia più disponibile alla vendita, KARAVEL dovrà informarne il Cliente. KARAVEL provvederà allora al rimborso al Cliente di tutte le somme da lui versate.

4.2 Annullamento

4.2.1 Conformemente all'articolo R. 211-10 del Codice del Turismo francese, se KARAVEL sarà costretta ad annullare il viaggio, dovrà informarne il Cliente. KARAVEL provvederà allora al rimborso al Cliente di tutte le somme da lui versate.

4.2.2 Qualora l'annullamento fosse imposto da circostanze di forza maggiore o relative alla sicurezza dei viaggiatori, nessun risarcimento verrà corrisposto al Cliente.

4.2.3 I documenti descrittivi potranno menzionare un numero minimo di passeggeri sotto il quale il prestatario si riserva la possibilità di non garantire la prestazione. In tal caso, KARAVEL dovrà avvertire il Cliente tramite qualsiasi mezzo entro 21 giorni dalla partenza. KARAVEL provvederà allora al rimborso di tutte le somme versate dal Cliente. Il Cliente non potrà richiedere il risarcimento dei danni. In certi casi, la prestazione potrà essere mantenuta nonostante il carattere insufficiente di partecipanti dietro un supplemento di prezzo che verrà richiesto al Cliente.

4.2.4 In caso di mancato pagamento entro i termini contrattuali fissati all'articolo 2, KARAVEL sarà costretta ad annullare il viaggio. Questo annullamento sarà effettuato conformemente alle condizioni menzionate nell'articolo 3.2.

4.3 Modifica

Dati gli eventuali rischi nei viaggi e nelle crociere, in particolare all'estero, si avverte il Cliente che la documentazione descrittiva del viaggio costituisce la regola ma che potranno verificarsi delle eccezioni.

Qualora degli elementi essenziali del viaggio debbano essere modificati prima della partenza, KARAVEL ne informerà il Cliente con qualsiasi mezzo e gli proporrà:

- sia la possibilità di annullare il suo viaggio senza spese,
- sia la possibilità di beneficiare di un'ulteriore offerta.

Il Cliente dovrà comunicare la sua scelta per iscritto nei seguenti termini:

Data di modifica	Termini di riscontro
Più di 30 giorni prima della partenza	72 ore
Da 30 a 15 giorni dalla partenza	48 ore
A 14 giorni o meno dalla partenza	24 ore

5 - TRASPORTO AEREO

5.1 Generalità

Il trasporto aereo è sottoposto a degli imperativi di gestione e di sicurezza che possono causare eventuali ritardi indipendenti dalla volontà di KARAVEL. KARAVEL consiglia al Cliente di prevedere dei tempi abbastanza lunghi per le eventuali coincidenze nonché di evitare qualsiasi impegno il giorno stesso e l'indomani dei viaggi di andata e di ritorno.

5.2 Modifiche orarie / Responsabilità del trasportatore

KARAVEL fa appello a diversi trasportatori i quali hanno le proprie responsabilità per quanto riguarda i viaggiatori.

La responsabilità del trasportatore è limitata dai termini e dalle condizioni stabilite nel contratto di trasporto menzionate sul biglietto del Cliente, e in particolare dalle disposizioni che risultano dalla convenzione di Montreal del 28 maggio 1999.

La responsabilità di KARAVEL in caso di eventuali danni e incidenti ai viaggiatori, ai loro animali e ai loro bagagli registrati, per la durata del volo o durante le operazioni d'imbarco, di sbarco, o durante il periodo durante il quale il trasportatore è in carico dei bagagli registrati, non potrà essere più elevata di quella della compagnia aerea.

KARAVEL attira l'attenzione del Cliente sul fatto che qualsiasi viaggio in aereo, anche in Italia o nella zona Schengen, necessita un documento d'identità valido.

KARAVEL declina ogni responsabilità se il percorso anteriore o posteriore è stato direttamente acquistato dal Cliente.

5.3 Conferma del volo di ritorno

In principio, il volo di ritorno deve essere confermato sul posto dal Cliente non più tardi di 72 ore prima della partenza presso la compagnia aerea.

5.4 Perdita o furto di biglietti

Se il Cliente è stato vittima della perdita o del furto del suo biglietto non a causa di KARAVEL, dovrà effettuare una dichiarazione specifica presso la polizia e la compagnia aerea e garantire il suo ritorno a sue spese acquistando un altro biglietto presso la compagnia emittente. Le conseguenze relative alla perdita o al furto di un biglietto sono a suo carico.

Tuttavia, si potrà chiedere un eventuale rimborso, a discrezione della compagnia, presentando tutti i documenti originali (matrice dei biglietti riacquistati, carte d'imbarco, ecc.)

D'altronde KARAVEL farà il possibile per rimettere i biglietti quando possibile, in funzione delle destinazioni e delle compagnie aeree. Se la riemissione è possibile, le spese generate rimarranno a carico del Cliente.

Le condizioni di noleggio dei charter ci obbligano a ricordare che un posto di charter abbandonato non potrà essere rimborsato anche in caso di rinvio della data. L'abbandono di un posto su un volo speciale per prendere un volo regolare comporta il pagamento del prezzo del biglietto corrispondente.

5.5 Donne incinte

Le compagnie aeree hanno la facoltà di rifiutare l'imbarco a una donna incinta. KARAVEL non potrà essere considerata responsabile per questa decisione.

Un certificato medico di buona salute e senza controindicazione al viaggio può essere inoltre richiesto da certe compagnie aeree. Dovrà essere stabilito da un medico entro 15 giorni dalla data del viaggio qualunque sia la data di inizio della gravidanza. Detto certificato dovrà precisare il mese di gravidanza al momento del viaggio e menzionare l'assenza di un qualsiasi stato patologico.

5.6 Bambini

I bambini di meno di 2 anni non dispongono di un posto attribuito. I bambini di meno di 15 anni non accompagnati sono normalmente rifiutati all'imbarco.

5.7 Bagagli / Restrizioni e divieti

Bagagli in cabina: Ogni compagnia ha la propria politica. Viene il più spesso accettato un solo bagaglio in cabina per passeggero. Le dimensioni totali (circonferenza) del bagaglio non dovranno essere superiori a 115 cm e il peso non dovrà eccedere 5 kg. Il peso e l'ingombro massimo potranno essere modificati secondo il tipo di apparecchio. I bagagli restano comunque sotto la responsabilità del Cliente durante tutta la durata del viaggio.

Bagagli nella stiva: Ogni compagnia ha la propria politica. Nella maggior parte dei casi, è autorizzata una franchigia di 15 kg per passeggero sui voli charter e una franchigia di 20 kg sui voli regolari.

Se autorizzate, le eccedenze bagagli saranno tassate all'aeroporto secondo le tariffe applicabili dalle compagnie ai passeggeri individuali e resteranno a carico del Cliente.

Il Cliente dovrà informarsi circa gli oggetti vietati nella stiva o in cabina. Si ricorda che gli articoli menzionati nella regolamentazione internazionale IATA sulle materie pericolose sono vietati nei bagagli.

KARAVEL non potrà essere considerata responsabile per:

- qualsiasi rifiuto d'imbarco o confisca d'oggetto considerato pericoloso dalla compagnia e dalle autorità aeroportuali.
 - qualsiasi rifiuto da parte della compagnia di registrare o imbarcare un bagaglio.
- KARAVEL non si farà carico di nessuna spesa supplementare per i motivi qui sopra.

Ogni bagaglio registrato smarrito o danneggiato dovrà essere oggetto di denuncia da parte del Cliente alla compagnia aerea ed eventualmente all'assicuratore, se un'assicurazione complementare è stata sottoscritta.

5.8 Animali

Ogni compagnia ha la propria politica in materia di animali. Gli animali sono normalmente vietati sui voli Charter.

6 - ALLOGGIO E SOGGIORNO

6.1 Condizioni dell'offerta

È norma, nel settore alberghiero internazionale, prendere possesso della camera/cabina a partire dalle ore 14 il giorno dell'arrivo e liberarla prima delle ore 12 il giorno della partenza. In certi casi, KARAVEL non potrà derogare a questa norma. Ogni camera presa prima delle ore 14 o liberata dopo le ore 12 potrà essere considerata come notte supplementare.

I prezzi sono calcolati in funzione dei pernottamenti e non delle giornate. Il primo e l'ultimo giorno del viaggio sono in effetti dedicati al trasporto.

6.2 Classificazione dell'hotel

Il numero di stelle attribuito allo stabilimento alberghiero che appare nella documentazione corrisponde ad una classificazione dichiarata dalla struttura alberghiera o stabilita in riferimento alle norme locali del paese ospite.

Queste norme potrebbero essere diverse da quelle francesi ed europee in materia. KARAVEL cerca di fornire le migliori informazioni al Cliente per quanto riguarda le condizioni dell'alloggio. Le valutazioni riportate nelle documentazioni si riferiscono alla conoscenza degli stabilimenti e alle valutazioni effettuate dai Clienti.

6.3 Modifica degli hotel, navi di crociera, circuiti, autotours
Nelle seguenti ipotesi - caso di forza maggiore, ragioni di sicurezza, fatto di un terzo, KARAVEL o un prestatario di KARAVEL potrà essere costretto a cambiare gli hotel o le navi di crociera citati senza che questa misura costituisca la modifica di un elemento essenziale del viaggio. Per quanto possibile, il Cliente sarà immediatamente informato e i prestatori di KARAVEL faranno il necessario per offrire un servizio di categoria almeno simile a quella offerta inizialmente.
In alcuni paesi, l'organizzazione dei circuiti ed autotours potrà essere puntualmente modificata ma le visite e tappe previste saranno rispettate. Le feste, tanto civili che religiose, gli scioperi e le manifestazioni nei paesi visitati sono suscettibili di comportare delle modifiche nello svolgimento delle escursioni. KARAVEL non potrà esserne considerata responsabile.

6.4 Tipi di camere

Le camere singole comprendono un letto per una persona. Il loro numero è limitato e sono spesso oggetto di un supplemento.
Le camere doppie sono previste sia con due letti, sia con un letto matrimoniale (poco frequente).
Le camere triple e quaduple sono spesso camere doppie con letti supplementari.

6.5 Tipi di cabine (sulle crociere)

Le cabine "standard," (o cabine interne) sono cabine che non dispongono di oblo' né di apertura che lasci passare la luce del giorno.
Le cabine con oblo' o apertura (o cabine esterne) sono cabine che lasciano passare la luce del giorno.
Le cabine singole comprendono un letto per una persona. Previste in numero limitato, sono spesso oggetto di un supplemento e sono meno ben situate che le cabine doppie.
Le cabine doppie sono previste sia con due letti, sia con un letto basso ed un letto alto, sia con un letto matrimoniale (poco frequente). Le cabine triple e quaduple sono spesso cabine doppie con letti supplementari.
Sulle navi di crociera, le cabine offrono generalmente uno spazio più ristretto che le camere di albergo.
Inoltre, con una classificazione equivalente in termini di stelle, il livello di spazio e di comodità delle cabine delle crociere fluviali in Egitto è generalmente inferiore a quello degli hotel locali.

6.6 Pasti

Per quanto riguarda i pasti inclusi nella prestazione, questi vengono calcolati in funzione dei pernottamenti.
- La formula "All inclusive" comprende i pasti, le bevande senza alcool e le attività citati nella descrizione di ogni Prestazione. La formula "All inclusive" comprende in generale soltanto le bevande alcoliche prodotte localmente.
- La pensione completa comincia con il pranzo del primo pernottamento e prende fine con la prima colazione dopo l'ultimo pernottamento.
- La mezza pensione comincia con la prima colazione dopo il primo pernottamento e prende fine con la prima colazione dopo l'ultimo pernottamento; comprende una prima colazione ed un pasto al giorno.
Sia nella pensione completa che nella mezza pensione, non sono comprese le bevande, salvo le eccezioni debitamente menzionate nella documentazione.

Attenzione :

- in funzione dei paesi, i prestatori non dispongono sempre di acqua potabile. L'acquisto di bottiglie di acqua potabile sarà allora a vostro carico.
- KARAVEL consiglia ai genitori di bambini piccoli di portare con sé i cibi adatti alla loro alimentazione. Sarà eventualmente richiesto un supplemento per riscaldare i piatti o i biberon. Questo supplemento dovrà essere pagato sul posto.

6.7 Attività proposte durante il soggiorno

6.7.1 Alcune attività proposte potrebbero presentare dei rischi, in particolare per i giovani bambini.
6.7.2 Può verificarsi che alcune attività indicate nella documentazione siano annullate dal nostro prestatario locale. La società KARAVEL non potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui queste attività siano annullate per causa di forza maggiore o a causa del Cliente.

6.8 Fotografie ed illustrazioni

KARAVEL cerca di illustrare le sue offerte di viaggi con fotografie o illustrazioni che diano una descrizione realistica delle prestazioni proposte. Tuttavia si precisa che le fotografie ed illustrazioni delle documentazioni dei viaggi hanno soltanto lo scopo di indicare la categoria o il livello di standing delle prestazioni interessate.

7 - CROCIERE

7.1 Poteri del Comandante di bordo o Skipper (qui di seguito "il Comandante")

Il Comandante di una nave ha la facoltà di agire senza pilota, di rimorchiare o assistere altre navi in qualsiasi circostanza, di deviare dalla sua rotta abituale, di arrivare a qualsiasi porto (che si trovi o no sull'itinerario previsto), di trasferire un passeggero ed i suoi bagagli su un'altra nave per proseguire il viaggio.

Il Cliente è sottoposto al potere disciplinare del Comandante per tutto ciò che riguarda la sicurezza della nave e la navigazione. Se, a giudizio del Comandante, un passeggero si trova in condizioni che non gli permettano di affrontare o di proseguire la crociera o che rappresentino un pericolo per la sicurezza della nave, la salute o l'integrità della nave, dell'equipaggio o degli altri passeggeri, o se il suo comportamento è tale da compromettere il piacere della crociera per gli altri passeggeri, il Comandante facoltà di:

- rifiutare l'imbarco di questo passeggero,
- sbarcare questo passeggero in un porto intermedio,
- non permettere al passeggero di scendere a terra allo scalo,
- rifiutare l'accesso ad alcune parti della nave e la partecipazione ad alcune attività.

Il Comandante ha la facoltà di eseguire gli ordini o le direttive comunicati dai governi e dalle autorità di tutti gli stati. Tutte le azioni del trasportatore o del Comandante, per l'esecuzione di questi ordini o direttive non potranno essere considerate come inadempienze del contratto. Lo sbarco dei passeggeri conformemente agli ordini o direttive, libera il trasportatore di qualsiasi responsabilità per il proseguimento del viaggio o il rimpatrio dei passeggeri.

7.2 Controindicazioni mediche

Il Cliente deve garantire che è in grado di effettuare una crociera senza mettere in pericolo la sua vita né quella degli altri passeggeri.
Ogni malattia che richieda un trattamento o una sorveglianza medica dovrà essere segnalata per iscritto al momento della prenotazione o, se la malattia si verifica al momento dell'Ordine, dovrà essere segnalata entro la data d'imbarco.
Nessuna Ordine potrà essere accettata e garantita per i passeggeri le cui condizioni fisiche o psichiche potrebbero rendere la loro partecipazione alla crociera impossibile o pericolosa per loro stessi o per gli altri passeggeri, o per i passeggeri che necessitano di una cura o di un'assistenza che non può essere garantita e a bordo.
Le navi non sono attrezzate per l'assistenza durante la gravidanza ed il parto e quindi non saranno accettate a bordo le donne incinte da più di 24 settimane o che raggiungono questo termine durante il viaggio. Le compagnie marittime hanno la facoltà di esigere un certificato medico di capacità a viaggiare per le persone di più 75 anni.

7.3 Rifiuto d'imbarco e sbarco prematuro

L'imbarco può essere rifiutato a qualsiasi passeggero e qualsiasi crociera potrà essere interrotta a causa di un passeggero (a rischio e spese del passeggero sbarcato) qualora, secondo il Comandante o il medico, questo passeggero non sia in grado di viaggiare, o rappresenti un pericolo per sé stesso o per turburi o metta in pericolo gli altri passeggeri. Un Cliente potrà in tal caso essere sbarcato in qualsiasi porto di scalo senza che questo implichi alcuna responsabilità da parte di KARAVEL. KARAVEL non sarà costretta a rimborsare i giorni di crociera non effettuati dal passeggero sbarcato, né a prendere a suo carico le spese causate da questo sbarco.

7.4 Rispetto degli orari allo scalo

Allo scalo, gli orari limite di ritorno a bordo e di sbarco dalla nave sono indicati nel giornale di bordo e all'uscita della nave da crociera. Spetta ai passeggeri rispettare questi orari. In caso di mancato rispetto di questi orari e di mancato imbarco, nessun rimborso o compensazione sarà versato al Cliente.

7.5 Oggetti personali/bagagli

Sono vietati a bordo gli oggetti e prodotti pericolosi come sostanze controllate, armi da fuoco, esplosivi, ossigeno, aria compressa o prodotti infiammabili ecc. Le compagnie marittime si riservano il diritto di rifiutare l'imbarco ad un Cliente in possesso di tali prodotti.
KARAVEL non è responsabile in caso di perdita, furto e/o danni agli oggetti personali e/o bagagli del Cliente (inclusi l'imbarco e lo sbarco)
KARAVEL consiglia al Cliente:

- di sottoscrivere un'assicurazione complementare bagagli,
- di fare una denuncia che sarà richiesta dalla società assicuratrice in caso di danno o perdita.

KARAVEL non è responsabile degli oggetti dimenticati a bordo dopo lo sbarco definitivo. Spetta al Cliente verificare di non aver dimenticato nulla nella sua cabina. KARAVEL declina qualsiasi responsabilità per il denaro, i documenti, i gioielli ed altri oggetti di valore conservati in un altro luogo che le casseforti previste sulle navi di crociera a questo scopo.

7.6 Modifica di itinerari e di orari

Tutti gli scali ed orari indicati potranno essere modificati dalle compagnie marittime in qualsiasi momento, prima della partenza o durante la crociera.

In caso di sciopero, sommossa, cattive condizioni meteorologiche o per qualsiasi altra ragione, la compagnia marittima può in qualsiasi momento e senza previa notifica, anticipare, ritardare una partenza o uno scalo o eventualmente cambiare nave o scalo. Inoltre non sarà considerata responsabile nei confronti dei passeggeri in caso di annullamento, di anticipo, di ritardo, di modifica o di sostituzione. KARAVEL non potrà essere considerata responsabile per qualsiasi mancato rispetto degli orari di arrivo e di partenza e ciò, qualunque sia lo scalo.

Il Comandante della nave possiede, inoltre, la facoltà di interrompere una crociera, modificare l'itinerario per cause di forza maggiore o per esigenze di sicurezza dei passeggeri o della nave. L'esercizio di questa facoltà non implica la "modifica del viaggio".

Alcune destinazioni come la penisola Antartica, l'Artide, i fiordi norvegesi o anche l'Alaska sono sottoposti a condizioni meteorologiche e climatiche speciali. I Caraibi sono anche una zona a rischio ciclonico in genere da giugno a settembre. Alcuni scali potranno allora essere invertiti, accorciati o eliminati.

In caso di annullamento, le escursioni acquistate a bordo saranno rimborsate. Non sarà versata nessun'altra indennità. I venti forti possono impedire lo sbarco nelle scialuppe.

Gli obblighi dell'armatore riguardano l'insieme della crociera. Uno scalo preciso non può costituire lo scopo di un programma che mira a scoprire una regione in generale ed i piaceri della navigazione.

7.7 Responsabilità dei Clienti

Ogni Cliente (o, se si tratta di un minorenne, i suoi genitori o tutori) è considerato responsabile e s'impegna a risarcire la compagnia per qualsiasi danno alla nave, ai mobili, alle attrezzature o a qualsiasi proprietà della nave, per le multe o le contravvenzioni imposte alla compagnia a causa di un atto, una omissione o la violazione di una legge, che si tratti di un atto volontario o meno da parte del passeggero.

7.8 Bambini / Minorenni

Per ragioni di sicurezza, certe compagnie non accettano a bordo i bambini di piccola età. Il Cliente dovrà quindi informarsi al momento dell'Ordine e entro la data d'imbarco.

Alcune compagnie considerano come minorenni le persone di età inferiore ai 21 anni. Non sono autorizzate a viaggiare da sole a bordo e dovranno essere accompagnate da genitori o adulti di età superiore ai 25 anni con cui dovranno condividere la cabina e che ne saranno totalmente responsabili. La verifica dell'età del passeggero potrà essere richiesta dal personale di bordo.

7.9 Mance / Casse di bordo

Le mance al personale di bordo corrispondono a una tradizione marittima. Una somma variabile per giorno e per persona (adulto e bambino) dovrà essere versata sul posto, generalmente in contanti, e coprirà il servizio a bordo.

8 - IMMERSIONE SUBACQUEA

8.1 Salute

Prima di partire, il Cliente s'impegna a produrre un certificato medico di non controindicazione alla pratica dell'immersione subacquea rilasciato meno di 3 mesi prima della data d'imbarco. Questo certificato potrà essere richiesto a un medico generico. Qualora si verifichi un problema dopo il rilascio del certificato medico, il Cliente s'impegna a informare la persona responsabile del centro d'immersione. In tal caso, il responsabile del centro potrà chiedere un esame medico complementare e se necessario, rifiutare che il Cliente pratichi l'immersione subacquea. La situazione qui sopra descritta non dà luogo a nessun risarcimento.

8.2 Immersione

Prima di partire, il Cliente dovrà indicare il suo livello di pratica dell'immersione (brevetto, libretto di immersione, altri). Dovrà ugualmente presentare questi documenti al responsabile del centro di immersione, il quale potrà proporre una scuba review se il Cliente non ha praticato da parecchio tempo (6 mesi o 1 anno in funzione del paese e della difficoltà dell'immersione).

I tuffisti dovranno fornire il proprio materiale d'immersione, salvo la bombola e i piombi che saranno forniti dal centro di immersione. Il materiale sarà utilizzato sotto l'intera responsabilità del tuffista.

Il responsabile del centro di immersione potrà rifiutare che il Cliente pratichi l'immersione subacquea nei seguenti casi:

- rifiuto da parte del Cliente di effettuare una scuba review,
- mancata presentazione dei documenti che indicano il suo livello di pratica dell'immersione ;
- materiale giudicato pericoloso o non adatto,
- livello di pratica del Cliente insufficiente;
- mancato rispetto da parte del Cliente delle regole vigenti nel centro di immersione subacquea.

Nei casi descritti qui sopra, la decisione del responsabile del centro di immersione subacquea non dà luogo a nessun risarcimento.

Il responsabile del centro potrà annullare le immersioni in caso di forza maggiore (condizioni meteorologiche o catastrofe naturale). Questa situazione non darà luogo a nessun risarcimento anche se il contratto menziona un numero preciso di immersioni incluse nel prezzo.

9 – FORMALITÀ

9.1 Il Cliente dovrà obbligatoriamente:

- essere in possesso dei documenti d'identità richiesti per effettuare il viaggio (compresi per i paesi eventualmente attraversati durante gli scali o in transito);
- aver effettuato il richiamo per le vaccinazioni richieste.

Il Cliente dovrà imperativamente informarsi prima di provvedere all'Ordine, presso le autorità competenti del o dei paesi di destinazione circa le pratiche amministrative e sanitarie da compiere.

L'adempimento di queste formalità nonché le spese relative spettano al Cliente.

9.2 KARAVEL non potrà in alcun caso essere considerata responsabile:

- per le sanzioni e/o le multe inflitte che risultano dal mancato rispetto del regolamento sanitario, amministrativo, consuetudinario e/o doganale in ogni paese di scalo nonché per le conseguenze derivanti,
- se il Cliente non potrà salire a bordo perché non è in grado di presentare i documenti d'identità e/o sanitari validi, necessari al suo viaggio.

KARAVEL non provvederà a nessun risarcimento a questo titolo.

10 – CONSEGNA / PRESENTAZIONE DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

10.1 In principio, i documenti di viaggio sono inviati al Cliente per via elettronica a nome e per conto della compagnia che organizza la crociera del cliente.

Qualora la loro spedizione implichi delle spese supplementari, questi saranno consegnati all'Ordine e rimarranno a carico del Cliente.

KARAVEL non sarà responsabile in caso di consegna difettosa dovuta a un caso di forza maggiore.

Il Cliente sarà informato sulle varie opzioni di consegna al momento della conferma della sua Ordine.

10.2 I documenti di viaggio (convocazione, buono di scambio) trasmessi da KARAVEL a nome e per conto della compagnia che organizza la crociera del cliente dovranno essere conservati dal Cliente. Il Cliente dovrà essere in grado di presentare questi giustificativi durante il suo soggiorno tanto sui siti d'imbarco (aeroporto, stazione, porto)* che nei luoghi di villeggiatura per l'alloggio (hotel, residenza)* e le altre eventuali prestazioni (escursioni, noleggio automobile, attività sportive e di divertimento)*.

KARAVEL non sarà considerata responsabile per le conseguenze derivanti dalla mancata presentazione dei documenti di viaggio dal Cliente ai nostri prestatori.

* esempi non limitativi

11 – FORZA MAGGIORE

Per forza maggiore si intende ogni evento esterno alle parti con un carattere nello stesso tempo imprevedibile ed insormontabile e che impedisce sia al Cliente, sia il suo accompagnatore, sia KARAVEL o i prestatori di servizi implicati nella realizzazione del viaggio, di adempiere completamente o parzialmente agli obblighi previsti dal contratto.

Si tratta di:

- sciopero dei mezzi di trasporto, del personale alberghiero, dei controllori di volo,
- insurrezione e sommossa
- qualsiasi divieto decretato dalle autorità pubbliche o governative
- le condizioni climatiche, geografiche, sanitarie o politiche che potrebbero mettere in pericolo la vita del Cliente.

12 – RECLAMI

Per un trattamento rapido della pratica, i reclami dovranno essere inviati a KARAVEL entro 30 giorni dal ritorno dal viaggio in oggetto al seguente indirizzo:

KARAVEL

Centro Commerciale Internazionale "Il Girasole" Palazzo Marco Polo UDV 310
S.P. 40 Binasco Melegnano - 20084 Lacchiarella
(MILANO)

Per qualsiasi problema relativo all'inadempimento o all'esecuzione difettosa delle prestazioni sul posto durante il soggiorno, si raccomanda di contattare immediatamente il rappresentante locale.

13 – RESPONSABILITÀ CIVILE

KARAVEL ha sottoscritto a titolo principale un'assicurazione Responsabilità Civile Professionale (RCP) presso la compagnia Hiscox (19, rue Louis le Grand _ 75002 Paris), la quale copre in particolare i danni corporali, materiali e immateriali.

La nozione di responsabilità civile (incidente, incendio, furto, altri) dipende dalla legislazione dei paesi interessati. Si consiglia ai viaggiatori di prendere una garanzia individuale sottoscrivendo un'assicurazione complementare a quelle eventualmente acquistate tramite la nostra società.

14 – TUTELA DELLA PRIVACY

Le informazioni comunicate sul sito permettono in particolare a KARAVEL, come pure ai suoi partner, di trattare ed effettuare gli ordini passati sul sito.

In applicazione della legge francese 78-17 del 6 gennaio 1978, chiamata "Informatica e libertà", il Cliente dispone di un diritto d'accesso, di modifica e di soppressione dei dati che lo riguardano (articolo 38 a 40). Questo diritto viene esercitato presso KARAVEL nella sua sede. Affinché KARAVEL possa soddisfare questa domanda, spetta al Cliente far pervenire gli elementi necessari alla sua identificazione (nome, cognome, indirizzo, codice postale, città, paese).

Si informa il Cliente che la sua conversazione con gli agenti di viaggi potrà essere ascoltata o registrata per mezzo di un sistema dichiarato alla CNIL, e ciò al solo scopo di garantire un servizio di qualità. La durata di conservazione delle registrazioni non eccederà un mese.

In caso di mancato pagamento, il recapito del Cliente sarà iscritto, in relazione all'Ordine all'origine dell'inadempimento, in un file relativo agli incidenti di pagamento. Il verificarsi di un mancato pagamento comporterà l'iscrizione del recapito del cliente, in relazione con il comando che è all'origine di questo mancato pagamento, nell'ambito di un archivio sviluppato da KARAVEL e posto sotto la sua responsabilità.

15 – DIRITTO APPLICABILE

Le presenti condizioni di vendita sono regolate dal diritto francese ed in particolare dal Codice del Turismo francese.

16 – DISPOSIZIONI FINALI

Il fatto che KARAVEL non faccia valere, in qualsiasi momento, una delle disposizioni delle presenti Condizioni di Vendita non potrà essere interpretato come una rinuncia da parte di KARAVEL a farla valere ulteriormente.

In linea generale, le Condizioni Particolari di Vendita di Karavel prevalgono sulle condizioni di vendita della compagnia che organizza la Sua crociera

Qualora una delle disposizioni delle Condizioni di Vendita sia dichiarata nulla e senza effetto, sarà considerata non scritta senza che ciò influisca sulla validità delle altre disposizioni, salvo se la disposizione dichiarata nulla o senza effetto è essenziale e determinante.

Il Cliente riconosce di essere stato informato che in applicazione dell'articolo L. 121-20-4 del Codice del Consumo, l'insieme delle prestazioni offerte sul sito da KARAVEL non sono sottoposte all'applicazione del diritto di recesso previsto agli articoli L. 121-20 e successivi del Codice del Consumo in materia di vendita a distanza.

Versione al 10/11/2017 (V.006).

II – CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Riproduzione degli articoli R.211-3 à R.211-13 del Codice del Turismo francese:

Articolo R. 211-3 : Con riserva delle esclusioni previste al terzo e quarto capoverso (a e b) dell'articolo L.211-7, qualsiasi offerta e qualsiasi vendita di prestazioni di viaggio o di soggiorno dà luogo alla consegna di documenti appropriati che rispondono alle regole definite al presente titolo. In caso di vendita di titoli di trasporto aereo o di titoli di trasporto su linea regolare, non accompagnati da prestazioni legate a questi trasporti, il venditore consegna all'acquirente uno o più biglietti di passaggio per la totalità del viaggio emessi dal trasportatore o sotto la sua responsabilità. Nel caso di trasporto a domanda, il nome e l'indirizzo del trasportatore, per conto del quale sono emessi i biglietti, devono essere menzionati. La fatturazione separata dai diversi elementi di uno stesso forfait turistico non sottrae il venditore agli obblighi che gli sono attribuiti in virtù del presente titolo.

Articolo R.211-3-1 : Lo scambio di informazioni precontrattuali o la comunicazione delle stesse viene effettuata per iscritto. Possono essere effettuate per via elettronica secondo le condizioni di validità e di esercizio previste dagli articoli dal 1.369-1 al 1.369-11 del codice civile. Sono menzionati il nome o la ragione sociale e l'indirizzo del venditore, così come i dati relativi all'immatricolazione al registro previsti al capoverso a dell'art. L.141-3 o, eventualmente, il nome, l'indirizzo e i dati d'immatricolazione della federazione o dell'unione menzionate al secondo paragrafo dell'articolo. R.211-2

Articolo R.211-4 : Preliminarmente alla conclusione del contratto e sulla base di un supporto scritto, riportante la ragione sociale, l'indirizzo e l'indicazione della relativa autorizzazione amministrativa di esercizio, il venditore deve comunicare al consumatore le informazioni relative ai prezzi, alle date ed agli altri elementi costitutivi delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio o di un soggiorno del tipo:

- 1) La destinazione, i mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti utilizzati;
- 2) La modalità di alloggio, la posizione, il suo livello di comfort e le sue principali caratteristiche, la sua omologazione e la classe turistica corrispondente alla regolamentazione o alle tradizioni del Paese ospitante;
- 3) I servizi di ristorazione offerti;
- 4) La descrizione dell'itinerario, se si tratta di un circuito;
- 5) Le formalità amministrative e sanitarie che devono essere espletate dai cittadini italiani, dagli appartenenti ad uno stato membro dell'Unione Europea o di uno stato facente parte dello Spazio Economico Europeo così come i termini relativi al loro adempimento, in caso, nella fattispecie, di attraversamento delle frontiere;
- 6) Le visite, le escursioni e gli altri servizi inclusi nel forfait o eventualmente disponibili pagando un supplemento di prezzo;
- 7) La dimensione minima o massima del gruppo che permette la realizzazione del viaggio o del soggiorno, così come, se la realizzazione del viaggio o del soggiorno è subordinata ad un numero minimo di partecipanti, la data limite d'informazione del consumatore in caso di annullamento del viaggio o del soggiorno; questa data non può essere fissata meno di ventun giorni prima della partenza;
- 8) L'ammontare o la percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto alla conclusione del contratto, così come il calendario di pagamento del saldo;
- 9) Le modalità di revisione dei prezzi, così come previste dal contratto in applicazione dell'articolo R.211-8;
- 10) Le condizioni di annullamento di natura contrattuale;
- 11) Le condizioni di annullamento definite agli articoli R.211-9, R.211-10, e R.211-11;
- 12) Le precisazioni riguardanti i rischi coperti e l'ammontare delle garanzie sottoscritte al titolo del contratto di assicurazione, relativamente alle conseguenze in termini di responsabilità civile, professionale delle agenzie di viaggio, nonché della responsabilità civile delle associazioni e degli organismi senza scopo di lucro e degli enti locali del turismo;
- 13) L'informazione concernente la sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione che ricopre le conseguenze di taluni rischi particolari, nella fattispecie le spese di rimpatrio in caso di incidente o di malattia;
- 14) Allorquando il contratto comporti delle prestazioni di trasporto aereo, l'informazione per ogni troncone di volo, è prevista agli articoli R. 211-15 à R. 211-18.

Articolo R.211-5: L'informazione preliminare offerta al consumatore impegna il venditore, a meno che in quest'ultima il venditore non si sia riservato espressamente il diritto di modificarne determinati elementi. Il venditore deve, in tal caso, indicare chiaramente in quale misura tale modifica può incidere e su quali elementi. In ogni caso, le modifiche apportate all'informazione preliminare devono essere comunicate al consumatore prima della conclusione del contratto.

Articolo R.211-6: Il contratto stipulato fra venditore ed acquirente deve essere trascritto, in doppia copia, di cui una viene rimessa all'acquirente, e firmata dalle due parti. Quando il contratto è concluso per via elettronica, vengono applicati gli articoli dal 1369-1 al 1369-11 del codice civile. Il contratto deve comprendere le seguenti clausole:

- 1) Il nome e l'indirizzo del venditore, del suo garante e del suo Assicuratore, nonché nome ed indirizzo dell'organizzatore;
- 2) La destinazione o le destinazioni di viaggio e, in caso di soggiorno frazionato, i diversi periodi e le date;
- 3) I mezzi, le caratteristiche e le categorie dei trasporti utilizzati, le date, gli orari, i luoghi di partenza e di ritorno;
- 4) Le modalità di alloggio, la posizione, il livello di comfort e le principali caratteristiche, la classe turistica in virtù dei regolamenti o dei costumi del Paese ospitante;
- 5) I servizi di ristorazione forniti;
- 6) L'itinerario, laddove si tratti di un circuito;
- 7) Le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale del viaggio o del soggiorno;
- 8) Il costo totale delle prestazioni fatturate, come pure l'indicazione di qualsiasi eventuale revisione di tale fatturazione sulla base dell'articolo R.211-8;
- 9) L'indicazione, laddove richiesta, dei canoni o delle tasse afferenti a taluni servizi, quali la tassa di atterraggio, di sbarco o d'imbarco nei porti e negli aeroporti, le tasse di soggiorno, laddove esse non fossero incluse nel prezzo della o delle prestazioni fornite.

10) Il calendario e le modalità del pagamento; in ogni caso l'ultimo versamento effettuato dall'acquirente non può essere inferiore al 30% del prezzo del viaggio o del soggiorno e deve essere effettuato al momento della consegna dei documenti che consentono di realizzare il viaggio o il soggiorno;

- 11) Le condizioni particolari richieste dall'acquirente e accettate dal venditore;
- 12) Le modalità secondo le quali l'acquirente può rivendicare nei confronti del venditore un reclamo per inadempimento o cattiva esecuzione del contratto, reclamo che deve essere indirizzato, nei migliori termini, attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione che permetta di produrre una ricevuta di ritorno al venditore e segnalato per iscritto, eventualmente, all'organizzatore del viaggio e al prestatario dei servizi in questione;
- 13) La data limite d'informazione dell'acquirente, in caso di annullamento del viaggio o del soggiorno da parte del venditore, nell'eventualità in cui la realizzazione del viaggio o del soggiorno sia legata ad un numero minimo di partecipanti, in conformità con le disposizioni di cui al 7° dell'articolo R.211-6 summenzionato;
- 14) Le condizioni di annullamento di natura contrattuale;
- 15) Le condizioni di annullamento previste agli articoli R.211-9, R.211-10 et R.211-11;
- 16) Le precisazioni concernenti i rischi coperti e l'ammontare delle garanzie al titolo del contratto d'assicurazione che ricopre le conseguenze della responsabilità civile professionale del venditore;
- 17) Le indicazioni concernenti il contratto di assicurazione che copre le conseguenze di alcuni casi di annullamento sottoscritto dall'acquirente (numero di polizza e nome dell'assicuratore), così come quelle concernenti il contratto di assistenza che ricopre taluni rischi particolari, nella fattispecie spese per il rimpatrio in caso di incidente o di malattia; in questo caso, il venditore deve rimettere all'acquirente un documento precisante al dettaglio i rischi coperti ed i rischi esclusi;
- 18) La data limite d'informazione del venditore in caso di cessione del contratto da parte dell'acquirente;
- 19) L'impegno di fornire all'acquirente, almeno 10 giorni prima della data prevista per la sua partenza, le informazioni seguenti:
 - a) il nome, l'indirizzo ed il numero di telefono della rappresentanza locale del venditore o, in caso di difetto, i nomi, gli indirizzi ed i numeri di telefono degli enti locali disposti ad aiutare l'utente in caso di difficoltà, oppure, in difetto, il numero di chiamata che consenta di stabilire in tutta urgenza un contatto con il venditore;
 - b) Per i viaggi e i soggiorni dei minori all'estero, un numero di telefono ed un indirizzo che permettano di stabilire un contatto diretto con il bambino o con il responsabile locale del suo soggiorno.
- 20) La clausola di recesso e di rimborso senza penalità delle somme versate dall'acquirente in caso di non-rispetto dell'obbligo di informazione prevista al 14° dell'articolo R. 211-6.
- 21) L'impegno a fornire al cliente, a tempo debito e prima dell'inizio del viaggio, gli orari di partenza e di arrivo.

Articolo R.211-7: L'acquirente può cedere il suo contratto a un cessionario che rispetti le sue stesse condizioni per effettuare il viaggio o il soggiorno, fintanto che il suo contratto non abbia prodotto alcun effetto. Salvo stipula più favorevole al cedente, questi è tenuto ad informare il venditore circa la sua decisione attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione che permetta di produrre una ricevuta di ritorno, al massimo sette giorni prima dell'inizio del viaggio. Quando si tratti di crociera, questo termine è portato a quindici giorni. Tale cessione non è sottoposta, in alcun caso, ad una autorizzazione preliminare del venditore.

Articolo R.211-8: Allorquando il contratto comporti una possibilità espressa di revisione del prezzo, nei limiti previsti all'articolo L.211-12, esso deve menzionare le modalità precise di calcolo, sia al rialzo che al ribasso, delle variazioni di prezzo, e nella fattispecie l'ammontare delle spese di trasporto e relative tasse, la o le valute ritenute di riferimento al momento della stipula del prezzo figurante sul contratto.

Articolo R.211-9: Allorquando, prima della partenza dell'acquirente, il venditore si veda costretto ad apportare una modifica a uno degli elementi essenziali del contratto, come un aumento significativo del prezzo, e nel caso in cui non rispetti l'obbligo d'informazione previsto al comma 13° dall'art. R.211-4, l'acquirente può, senza pregiudicare il ricorso a riparazione per danni eventualmente subiti, e dopo esserne stato informato dal venditore attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione che permetta di produrre una ricevuta di ritorno:

- sia recedere dal contratto e ottenere senza penalità il rimborso immediato delle somme versate;
- sia accettare la modifica o il viaggio di sostituzione proposto dal venditore; una clausola addizionale firmata dal venditore; una clausola addizionale al contratto precisante le modifiche apportate e quindi firmata dalle parti; qualsiasi diminuzione di prezzo si verifica a deduzione delle somme che restino eventualmente dovute all'acquirente e, se il pagamento già effettuato da quest'ultimo ecceda il prezzo della prestazione modificata, la differenza percepita gli deve essere restituita prima della data di partenza.

Articolo R.211-10: Nel caso previsto all'articolo L.211-14, allorquando, prima della partenza dell'acquirente, il venditore annulli il viaggio o il soggiorno, egli deve informare l'acquirente attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione che permetta di produrre una ricevuta di ritorno; l'acquirente, senza pregiudicare il ricorso a riparazione dei danni eventualmente subiti, ottiene presso il venditore il rimborso immediato e senza penalità delle somme versate; l'acquirente riceve, in tal caso, un'indennità almeno uguale alla penalità che egli avrebbe sostenuto se l'annullamento fosse intervenuto da parte sua a quella tal data. Le disposizioni di cui al presente articolo non rappresentano in alcun caso ostacolo alla conclusione di un accordo amichevole avente per oggetto l'accettazione da parte dell'acquirente, di un viaggio o di un soggiorno di sostituzione proposto dal venditore.

Articolo R.211-11: Allorquando, dopo la partenza dell'acquirente, il venditore si trovi nell'impossibilità di fornire una parte cospicua dei servizi previsti nel contratto, rappresentante una percentuale non trascurabile del prezzo onorato dall'acquirente, il venditore deve immediatamente seguire le disposizioni seguenti senza pregiudicare il ricorso alla riparazione per danni eventualmente subiti:

- ovvero proporre delle prestazioni in sostituzione delle prestazioni previste, sostenendo eventualmente qualsiasi supplemento di prezzo e, qualora le prestazioni accettate dall'acquirente siano di qualità inferiore, il venditore deve rimborsargli, al momento del ritorno, la differenza di prezzo;

- ovvero, qualora egli non possa proporre alcuna prestazione di sostituzione o se queste vengono rifiutate dall'acquirente per motivi validi, fornire all'acquirente, senza supplemento di prezzo, dei titoli di trasporto per assicurare il suo ritorno in condizioni che possano essere giudicate equivalenti verso il luogo di partenza o verso un altro luogo accettato dalle due parti.

Le disposizioni di cui al presente articolo sono applicabili in caso di non rispetto dell'obbligo previsto al 13° dell'articolo R. 211-4.

Articolo R.211-13 : L'acquirente non può più invocare l'applicazione della clausola prevista dal 20° dell'articolo R.211-6 dopo che il servizio è già stato fornito.