

ROBINTUR ONLINE - CONDIZIONI GENERALI – 2019/2020

1) PREMESSE E DISCIPLINA APPLICABILE.

1.1 Le presenti condizioni generali hanno per oggetto la vendita di prodotti e servizi effettuati da Robintur S.p.a, per conto proprio o per terzi, con sede legale in Bologna, Via Martin Luther King, n. 38/2, P. I.V.A. 03605730377, iscritta al R.E.A. BO 304765, (di seguito anche denominato "Organizzatore" o "Robintur").

1.2 Le condizioni sono regolate dalle disposizioni di legge di cui al D. Lgs n. 62 del 21.05.2018 (legge di attuazione della direttiva UE 2015/2302) ed - in quanto applicabili e compatibili - dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23/4/1970 s.m.i.; deve ritenersi esclusa l'applicazione del D.Lgs.6 settembre 2005 n. 2016, ex art.47 comma 1 g).

1.3 Costituisce disciplina contrattuale anche ogni catalogo on line o dépliant elettronico / condizione aggiuntiva o patto modificativo ed integrativo delle presenti condizioni, così come ogni altra informazione fornita da Robintur direttamente o per mezzo di altro organizzatore, operante per Robintur, per via telematica, cartacea o mediante collegamento ipertestuale.

1.3. I prodotti e/o servizi venduti in via telematica (on-line) si intendono ad ogni effetto di legge offerti in vendita in Italia e i relativi contratti conclusi in Italia.

1.4 Il Viaggiatore, approvando le presenti condizioni generali, dichiara di avere visionato, compreso e, conseguentemente, accettato, le condizioni generali dell'organizzatore del viaggio e/o del fornitore del servizio, rimossa ogni eccezione, in ordine all'applicazione di eventuali condizioni modificative e/o integrative applicate.

1.5 Laddove utilizzato nel contratto, il termine "Viaggiatore", può anche essere utilizzato ed identificare il "contraente", ancorché persona diversa dall'effettivo utilizzatore del viaggio, ovvero il soggetto che assume le obbligazioni inerenti e conseguenti la sottoscrizione del contratto, anche in nome e per conto di terzi soggetti.

2) OGGETTO DEL CONTRATTO.

Le presenti condizioni regolano il contratto di vendita redatto per iscritto ed accettato esclusivamente mediante procedura telematica, avente ad oggetto la vendita dei pacchetti turistici (d'ora innanzi denominati "Pacchetto"), dei servizi turistici (d'ora innanzi denominati "Servizi Turistici") e dei servizi turistici collegati (d'ora innanzi denominati Servizi Turistici Collegati o STC), così come definiti dall'art.33 del D. Lgs.n.62/2018.

3) QUALIFICA SOGGETTIVA DI ROBINTUR.

3.1 Robintur, al momento della formulazione del Preventivo e al momento del riepilogo della Prenotazione con relativa Scheda Tecnica espressa in calce alla Prenotazione, darà esplicita informazione all'utente, in merito alla qualificazione soggettiva del ruolo rivestito quale Organizzatore o Venditore / Intermediario e segnatamente, ai sensi dell'art. 33 del D. Lgs. 21.05.2018 n. 62:

- "Organizzatore": è un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al Viaggiatore a un altro professionista conformemente alla lettera c), numero 2.4);

- "Venditore": è il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore.

3.2 In particolare, nelle condizioni generali che seguono, verranno disciplinate le clausole relative al contratto stipulato da Robintur, quale Organizzatore e, con espressa indicazione della diversa qualifica soggettiva, le condizioni che regolano il rapporto con Robintur, quale Venditore (in qualità di mandatario).

4) PRENOTAZIONI

4.1 La conclusione del presente contratto avverrà esclusivamente on line, in più fasi, secondo la seguente procedura:

IPOTESI A) ROBINTUR ORGANIZZATORE

(I) a seguito di formulazione on-line del Preventivo, il Viaggiatore, mediante l'opzione "conferma", inoltra la domanda di prenotazione vincolante su apposito modulo on line – fornito dall'Organizzatore e costituente parte integrante del contratto – che dovrà esser compilata in ogni sua parte. Robintur si riserva di non prendere in considerazione prenotazioni inoltrate on line dal Cliente oltre il trentesimo giorno antecedente la partenza.

(II) una volta ricevuta la domanda di prenotazione, l'Organizzatore ne verificherà la regolarità e – in caso di esito positivo, nonché subordinatamente alla disponibilità di posti in caso di servizi con capacità limitata e dopo aver ricevuto conferma dell'avvenuto accredito delle somme – invierà entro e non oltre 4 giorni una comunicazione, di conferma e accettazione, unitamente alla Prenotazione, alla Scheda Tecnica ed alle Condizioni Generali di contratto, con ciò intendendosi concluso il contratto;

IPOTESI B) ROBINTUR INTERMEDIARIO

(I) a seguito di formulazione on-line del preventivo, il Viaggiatore, mediante l'opzione "conferma", inoltra la domanda di prenotazione vincolante su apposito modulo on line predisposto da Robintur, contenente l'indicazione del soggetto Organizzatore e costituente parte integrante del presente contratto, che dovrà esser compilata in ogni sua parte. Robintur si riserva di non prendere in considerazione prenotazioni inoltrate on line dal Cliente oltre il trentesimo giorno antecedente la partenza.

(II) una volta ricevuta la domanda di prenotazione, Robintur trasmetterà la richiesta vincolante di prenotazione all'Organizzatore selezionato per lo specifico servizio di viaggio, che ne verificherà la regolarità e – in caso di esito positivo, nonché subordinatamente alla disponibilità di posti in caso di servizi con capacità limitata e dopo aver ricevuto comunicazione dell'avvenuto accredito delle somme – invierà, entro e non oltre 4 giorni una comunicazione di conferma e accettazione; solo allora Robintur ne darà immediata conferma al Cliente, unitamente alla Prenotazione, alla Scheda Tecnica ed alle Condizioni Generali di contratto, con ciò intendendosi concluso il contratto;

(III) Il Viaggiatore viene specificatamente informato che, le condizioni sostanziali relative ai servizi di viaggio sono quelle applicate dal singolo Organizzatore, anche in deroga alle condizioni generalmente applicate da Robintur. Le suddette condizioni, relative a caratteristiche essenziali del viaggio, integrano e/o modificano e/o completano le presenti condizioni generali in quanto si riferiscono al singolo servizio di viaggio o pacchetto turistico per il quale si procede alla prenotazione.

(IV) L'intermediario metterà a disposizione mediante documento pdf le condizioni generali applicate dal terzo Organizzatore, visualizzabile e stampabile nel corso della prenotazione on line. Il Cliente, approvando le presenti condizioni generali dichiara di avere visionato, compreso e, conseguentemente, accettato, anche le condizioni generali dell'Organizzatore, relative al servizio di viaggio richiesto, rimossa ogni eccezione, in ordine all'applicazione di eventuali condizioni modificative e/o integrative applicate dall'Organizzatore

differenti da quelle applicate da Robintur (quale a titolo esemplificativo e non esaustivo, penali di annullamento, preavviso di recesso unilaterale.)

4.2 In ipotesi di unica prenotazione effettuata in favore di diversi soggetti che verranno elencati nel modulo contrattuale, il richiedente ancorché non partecipante al viaggio, garantisce di avere i necessari poteri per conto di tali soggetti e comunque garantisce, ex art.1381 c.c., nonché in proprio, il rispetto di tutti gli obblighi contrattuali anche da parte degli altri soggetti indicati nella prenotazione. Inoltre colui che effettua la prenotazione garantisce il consenso a trattare i dati comuni o particolari degli altri soggetti. Non saranno accettate prenotazioni da parte di minorenni; per i minorenni la prenotazione dovrà essere effettuata dagli esercenti la potestà genitoriali o da altri soggetti maggiorenni muniti di necessari poteri.

4.3 Le indicazioni aggiuntive di cui all'art.36 del D. Lgs. 62/2018, relative ai servizi acquistati e non contenuti nella Prenotazione, nella Scheda Tecnica e negli altri documenti consultabili in formato pdf, saranno comunque fornite al Viaggiatore, tempestivamente, non appena a conoscenza ed in possesso di Robintur.

4.4 Prima della partenza, il Viaggiatore riceverà da Robintur o direttamente dall'Organizzatore, i documenti di viaggio, nonché se in precedenza non specificati, i dettagli degli orari, ivi inclusi quelli delle coincidenze. Il Viaggiatore prende atto che, l'eventuale mancata indicazione dell'orario di partenza /ritorno in fase pre-contrattuale è esclusivamente dipendente dalla impossibilità oggettiva di Robintur di fornire detta informazione in ragione delle modalità organizzative del fornitore del servizio. In ipotesi di trasferta che preveda il prelievo / accompagnamento del Viaggiatore presso più di una località, l'orario di partenza indicato è da intendersi meramente indicativo e riferito alla sola città indicata nel modulo di prenotazione.

Il Viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza delle informazioni riportate nei biglietti e gli orari di partenza dei voli aerei (per i quali non riceverà ulteriori avvisi) e di altri mezzi di trasporto; nel termine di giorni due dal ricevimento dei documenti di viaggio, il Viaggiatore si obbliga a comunicare, ai recapiti indicati alla pagina del sito "Contatti e supporto", eventuali errori o discrepanze nei documenti di viaggio, comunicandolo al servizio clienti ivi indicato.

4.6 Il Viaggiatore si impegna a verificare la regolarità dei documenti d'identità, nonché la loro validità per l'espatrio, rimossa ogni eccezione o contestazione nei confronti di Robintur.

5) PAGAMENTI E MODALITA'.

5.1 Il Viaggiatore, dovrà provvedere al pagamento anticipato del Prezzo indicato nel riepilogo della Prenotazione, contestualmente all'invio della Prenotazione. Il pagamento dovrà avvenire in un'unica soluzione, fatta eccezione per i casi in cui il sistema esporrà in maniera esplicita la possibilità di effettuare il pagamento in due soluzioni – acconto e saldo – entrambe anticipate.

5.2. Il pagamento dei Prodotti / Servizi può essere effettuato attraverso la seguente modalità:

- Carte di credito
- Bonifico bancario tramite On Line Banking

Le informazioni finanziarie (ad esempio, il numero della carta di credito/debito o la data della sua scadenza) saranno inoltrate, tramite protocollo crittografato, a Axerve S.p.A. – Società appartenente al Gruppo IVA Maurizio Sella S.a.a (P.I. 02675650028) - che fornisce i relativi servizi di pagamento elettronico a distanza, senza che terzi possano, in alcun modo, avervi accesso. Tali informazioni, inoltre, non saranno mai utilizzate da Robintur se non per completare le procedure relative all'acquisto e per emettere i relativi rimborsi nei casi previsti dalle presenti condizioni, ovvero qualora si renda necessario prevenire o segnalare alle forze di polizia la commissione di reati.

5.3 Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite legittima Robintur a non confermare la prenotazione al Viaggiatore e/o all'Organizzatore terzo fornitore di servizi.

5.4 Laddove Robintur sia mero Venditore, la stessa si impegna ad informare il Viaggiatore di eventuali condizioni e modalità di pagamento praticate dall'Organizzatore e difformi da quelle generalmente applicate da Robintur, rimossa ogni eccezione del Viaggiatore nei confronti del Venditore.

6) PREZZO

6.1 Il prezzo dovuto dal Viaggiatore deve intendersi il corrispettivo del Servizio Turistico / Pacchetto, comprensivo delle tasse e di tutti i diritti, costi aggiuntivi, spese amministrative e gestione delle pratiche, nonché, per quanto non esattamente determinabile all'atto della prenotazione, delle categorie di costi indicate nel contratto (e così complessivamente d'ora innanzi denominato "Prezzo"). Con riferimento alle categorie di costi indicate nel contratto, Robintur provvederà alla comunicazione a mezzo mail della quantificazione non appena in suo possesso. Il Viaggiatore si impegna a pagare eventuali differenze entro e non oltre tre giorni dall'avvenuta comunicazione.

6.2 Nel caso di acquisto di un Pacchetto, dopo la conclusione del contratto e prima della partenza, i prezzi potranno essere aumentati o ridotti esclusivamente al verificarsi delle seguenti ipotesi:

- modifica del prezzo di carburante;
- 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. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata in catalogo ovvero alla data riportata negli eventuali aggiornamenti di cui sopra.

L'Organizzatore si impegnerà a dare comunicazione a mezzo mail al Viaggiatore dell'aumento e delle modalità di calcolo almeno venti giorni prima dell'inizio del Pacchetto.

6.3 Qualora la revisione del Prezzo determini un credito a favore del Viaggiatore, il rimborso sarà pari all'effettiva diminuzione dei costi nelle ipotesi sopra richiamate; ai sensi e per gli effetti dell'art. 1252 c.c., Robintur provvederà all'eventuale rimborso della differenza a credito del Viaggiatore, previa detrazione delle spese amministrative e di gestione pratiche.

7) RECESSO DEL VIAGGIATORE.

7.1. Ai sensi dell'art.47 comma 1 lettera g) del D.Lgs. 206/2005 si comunica al Viaggiatore l'esclusione del diritto al libero recesso.

7.2 Il Viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare spese standard per il recesso (d'ora innanzi denominate "Penali"), nelle seguenti ipotesi:

- aumento del Prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente l'8%;
- modifica sostanziale di uno o più elementi del contratto, oggettivamente configurabili come fondamentali, ai fini della fruizione del Pacchetto complessivamente considerato e proposta dall'Organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal Viaggiatore;
- circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione e nelle sue immediate vicinanze, che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o del trasporto passeggeri verso la destinazione. L'eventuale impossibilità sopravvenuta di usufruire del pacchetto da parte del Viaggiatore, tenuto conto dell'equilibrio delle posizioni economiche delle parti (con particolare

riferimento alle facoltà di recesso del Viaggiatore, alle facoltà di cessione del Pacchetto, agli obblighi di fornire al Viaggiatore prestazioni alternative ai sensi del presente articolo e degli artt 6 e 10), non legittima il recesso senza penali, anche in ragione della possibilità per il Viaggiatore di garantirsi dal rischio economico connesso all'annullamento del contratto, con la stipula di apposita polizza.

7.2 Nei casi di cui sopra, l'Organizzatore (e, nel caso il Venditore Robintur) si impegna ad informare tempestivamente il Viaggiatore a mezzo mail della natura delle modifiche di cui al precedente articolo 7.1 e della loro incidenza sul Prezzo del pacchetto. L'Organizzatore avrà facoltà, in caso di recesso, di offrire al Viaggiatore un pacchetto sostitutivo.

7.3 Il Viaggiatore ha alternativamente diritto:

- di usufruire di un Pacchetto alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di Prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro quattordici giorni dal momento del ricevimento della comunicazione di recesso, fatte salvi i diritti di cui all'art. 43 commi 2,3,4,5,6,7,8 del D. Lgs.62/2018 e i limiti di cui all'art.9.4.

7.4 Il Viaggiatore dovrà dare comunicazione a mezzo mail della propria decisione, 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 e/o Venditore si intende accettata.

7.5 Al Viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, sarà addebitata – indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 4/1 comma – oltre alle quote di iscrizione dovute per intero, una Penale, come di seguito quantificata e ritenuta congrua, in ragione delle possibilità di riallocazione del Pacchetto / Servizio Turistico.

IPOTESI A - ROBINTUR ORGANIZZATORE

- 1) 10% del Prezzo in ipotesi di disdetta entro il 31.mo giorno dalla partenza, 30% del Prezzo in ipotesi di disdetta compresa tra il 30.mo e 21.mo giorno di calendario dalla partenza; 50% del Prezzo in ipotesi di disdetta compresa tra il 20.mo e 11.mo giorno di calendario prima della partenza; 75% del Prezzo in caso di recesso nel periodo compreso dal 10.mo giorno al 3.zo giorno prima della partenza, 100% oltre il suddetto termine. Si precisa che il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve avvenire in un giorno non festivo antecedente l'inizio del viaggio.
- 2) Si fa specifica avvertenza che, alle Penali sopra indicate, deve essere aggiunto il corrispettivo del biglietto aereo che il vettore, ritiene non rimborsabile al Viaggiatore.

IPOTESI B - ROBINTUR VENDITORE

Laddove Robintur agisca quale semplice Venditore, verranno applicate le penali esatte dall'Organizzatore, come determinate nelle rispettive condizioni generali consultabili mediante collegamento di documento pdf visionabile e stampabile, oltre alle spese di gestione pratiche e agli importi non rimborsabili.

7.6 In entrambe le ipotesi summenzionate sarà comunque dovuta una penale pari al 100% qualora il recesso sia causato da inadempimento imputabile al Viaggiatore quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dalla mancanza o inidoneità dei documenti necessari per il viaggio.

7.7 Il Viaggiatore viene informato che alcuni servizi, compresi nel Pacchetto, potrebbero comportare ed essere soggetti a Penali differenti rispetto a quelle indicate nelle presenti condizioni ed indipendenti dall'offerta dell'Organizzatore (quale a titolo esemplificativo e non esaustivo escursioni, alberghi, vettori.)

8) CESSIONE DEL PACCHETTO.

8.1 Il Viaggiatore ha facoltà, previa comunicazione all'Organizzatore a mezzo mail da inviarsi, a pena di decadenza, entro e non oltre 7 giorni prima dell'inizio del Pacchetto, di cedere il contratto ad un terzo, che sia titolare delle medesime condizioni oggettive e soggettive necessarie per la fruizione del Pacchetto.

8.2 Fermo restando la responsabilità solidale del cedente e del cessionario per tutte le obbligazioni contrattuali e derivanti dalla cessione, sarà dovuto all'Organizzatore, ad integrazione del Prezzo, il rimborso di ogni ulteriore diritto, imposta o costo aggiuntivo connesso e derivante dalla cessione e che verranno comunicate dall'Organizzatore al cedente.

8.3 Ai sensi dell'art. 944 del Codice della Navigazione, la sostituzione del contraente sarà possibile solo con il consenso del vettore.

9) ULTERIORI IPOTESI DI RECESSO / ANNULLAMENTO PRIMA DELL'INIZIO DELLA PARTENZA – ESCLUSIONI.

9.1 Anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1455 c.c., l'Organizzatore si riserva la facoltà, rimosso il diritto di recesso del Viaggiatore, di apportare al contratto modifiche diverse dal Prezzo, a condizione che le stesse siano di "scarsa importanza" e quindi tali da non pregiudicare l'interesse del Viaggiatore ad usufruire del Pacchetto e che tali modifiche vengano comunicate a mezzo mail al Viaggiatore.

9.2 Costituiscono modifiche di "scarsa importanza", a titolo esemplificativo e non esaustivo: il cambio della compagnia aerea, la modifica dell'alloggio purché della medesima categoria oggetto di cessione, il ritardo delle prestazioni, tale da non pregiudicare la fruizione del pacchetto, cambio ordine di svolgimento del programma.

9.3 L'Organizzatore potrà recedere dal contratto di Pacchetto senza riconoscimento di alcun danno e/o indennizzo nelle seguenti ipotesi:

- mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti come indicato nella proposta contrattuale; in tal caso, l'Organizzatore sarà tenuto a dare comunicazione a mezzo mail al Viaggiatore almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto o almeno 7 giorni prima dall'inizio del pacchetto per i viaggi che durano da 2 a 6 giorni o almeno 48 ore prima nel caso di viaggi che durano meno di due giorni ai sensi dell'art.41 n.5 del D. Lgs. 62/2018.

- qualora sopraggiungano circostanze inevitabili e straordinarie (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, caso fortuito o forza maggiore), che verranno tempestivamente comunicate a mezzo mail al Viaggiatore.

9.4 Al verificarsi delle ipotesi sopra descritte, l'Organizzatore procede, entro e non oltre 14 giorni dal recesso, al rimborso del Prezzo corrisposto, detratte le tutte le spese (quali, esemplificatamente, Assicurazioni, Diritti d'agenzia, Quota apertura pratica, spese sostenute per visti e documenti in genere).

9.5 Per gli annullamenti diversi da quelli previsti della presente clausola, nonché in caso di mancata accettazione da parte del Viaggiatore del Pacchetto alternativo offerto (ai sensi del precedente art. 7), l'Organizzatore che annulla, sarà tenuto al risarcimento del danno provato dal Viaggiatore e che comunque non potrà superare il triplo del Prezzo. Restano salve le eventuali limitazioni al risarcimento previste dalle convenzioni internazionali stipulate con l'Italia o l'Unione Europea.

10) MODIFICHE DOPO LA PARTENZA.

10.1 Il Viaggiatore informerà tempestivamente l'Organizzatore e il Venditore, di eventuali inadempienze rilevate durante l'esecuzione del contratto.

10.2 L'Organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del Viaggiatore e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza; qualora l'Organizzatore non ottemperi, il Viaggiatore avrà facoltà di rimediare personalmente all'inadempimento, con diritto al rimborso delle spese sostenute se congrue (in linea con il costo medio del servizio già oggetto del contratto) e documentate.

10.3 Qualora l'Organizzatore non abbia posto rimedio entro un termine oggettivamente possibile, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, il Viaggiatore può alternativamente:

a) risolvere con effetto immediato il contratto o

b) chiedere la riduzione del prezzo. In caso di risoluzione del contratto, l'Organizzatore dovrà garantire il rientro del Viaggiatore con accollo delle relative spese nei limiti di cui all'art.42 comma 6 D.Lgs.62/2018 (fatta salva l'estensione per i soggetti tutelati ai sensi dell'art. 42 comma 7).

10.4 Nei casi previsti dal presente articolo e, fatte salve le esclusioni di legge, l'Organizzatore sarà tenuto al risarcimento del danno provato dal Viaggiatore nei limiti di cui al precedente art. 9.5.

10.5 Qualora la mancata esecuzione di una parte sostanziale (per valore e qualità) del Pacchetto, dipenda da circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore, questi si impegna ad offrire senza supplemento di prezzo a carico del Viaggiatore, soluzioni alternative adeguate, al fine di consentire la prosecuzione del Pacchetto, anche nel caso in cui il ritorno del Viaggiatore non sia garantito nei termini concordati. In caso di mancata offerta, il Viaggiatore avrà facoltà di recedere dal contratto ai sensi del precedente articolo 7.

10.6 Il Viaggiatore avrà facoltà di respingere le soluzioni alternative proposte solo in caso di offerta di soluzioni alternative non compatibili con quanto convenuto o, laddove la prestazione offerta sia di valore inferiore, se la riduzione del Prezzo concessa non è adeguata (da intendersi inferiore all'effettivo minor costo); in ogni altro caso, il Viaggiatore, in caso di recesso, sarà tenuto al riconoscimento di una penale pari ai costi inutilmente sostenuti oltre a ogni ulteriore spesa derivante dall'illegittimo recesso.

11) OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI.

11.1 Prima della partenza, ai cittadini europei sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale – aggiornate alla data di pubblicazione del catalogo on line – relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. I cittadini extraeuropei reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali governativi ufficiali.

11.2 In ogni caso, i Viaggiatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento delle informazioni sui luoghi di destinazione e delle immediate vicinanze, quali situazione socio - politica, sanitaria ed ogni ulteriore informazione utile al viaggio, presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiare Sicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al n. 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. Le informazioni di cui sopra non possono essere contenute nei cataloghi online dell'Organizzatore e dovranno essere assunte dai viaggiatori. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più clienti potrà essere imputata al Venditore o all'Organizzatore. In particolare, ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta dovesse risultare, dai canali informativi istituzionali, località oggetto di "sconsiglio" o "avvertimento" per motivi di sicurezza, il Viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà

invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese

11.3 I Viaggiatori dovranno informare a mezzo mail l'Organizzatore o il Venditore 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 dell'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei paesi di destinazione e l'utilizzabilità dei servizi acquistati o da acquistare, il Viaggiatore reperirà le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a formale sconsiglio.

11.4 Al fine di garantire un'organizzazione adeguata e la corretta somministrazione di servizi "dedicati", laddove l'utente ritenga di avere delle limitazioni soggettive o oggettive (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, allergie ed intolleranze alimentari, patologie fisiche o psico-fisiche, limitazioni fisiche), lo stesso non potrà e non dovrà procedere all'invio e conferma della prenotazione on-line e del relativo Modulo d'ordine, ma sarà tenuto a contattare il Servizio Clienti di Robintur ai fini della customerizzazione del prodotto.

Il mancato rispetto delle istruzioni di cui sopra esonererà l'Organizzatore ed il Venditore dall'inadeguatezza dei servizi prestati alle condizioni soggettive del Viaggiatore.

11.5 I Viaggiatori dovranno attenersi all'osservanza della regola di normale prudenza, e diligenza proprie dei paesi di destinazione del viaggio, alle informazioni fornite dall'Organizzatore, ai regolamenti e alle disposizioni amministrative e legislative relative al contratto. I Viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore o il Venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto dei predetti obblighi. Il Viaggiatore è tenuto a fornire all'Organizzatore o Venditore tutti i documenti, le informazioni e elementi utili per l'esercizio dei diritti di surroga di quest'ultimo nei confronti di terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore e il Venditore del pregiudizio arrecato al diritto di surroga.

12) CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA.

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo on line od in altro materiale informativo elettronico 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 o il Venditore si riservano la facoltà di fornire in catalogo o dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Viaggiatore.

13) OBBLIGO DI ASSISTENZA.

L'Organizzatore presterà al Viaggiatore tutte le misure di assistenza previste per legge, ivi inclusa ogni opportuna informazione riguardo ai servizi sanitaria e assistenza consolare.

14) RECLAMI E DENUNCE.

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Viaggiatore immediatamente affinché l'Organizzatore e/o il Venditore, così come il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi possano porre rimedio e comunque secondo quanto disposto al precedente art. 10. Il Viaggiatore può altresì

sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

15) INFORMATIVA OBBLIGATORIA.

Robintur informa il Viaggiatore di essere titolare delle polizze assicurative a copertura dei seguenti rischi:

- a) Responsabilità civile a copertura dei rischi derivanti alle persone dalla partecipazione ai programmi di viaggio;
- b) Garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi verso l'utente dei servizi turistici, nell'osservanza delle disposizioni previste in materia dalla Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) di cui alla L. 27 dicembre 1977, n. 1084.
- c) Insolvenza o fallimento dell'Organizzatore o del Venditore, ai sensi di quanto previsto dall'art. 47 comma 2 Decreto Legislativo 21 maggio 2018 n. 62.

16) RESPONSABILITA' DEL VENDITORE.

16.1 Fatti salvi i casi in cui l'Organizzatore ha sede in un territorio extra UE, il Venditore agisce in qualità di mandatario, con conseguente esclusione di ogni responsabilità diretta e indiretta per l'adempimento dei servizi resi dall'Organizzatore.

16.2 Il Venditore indicherà esplicitamente, nella Scheda Tecnica, la propria qualità ed i riferimenti dell'Organizzatore in relazione al pacchetto offerto.

16.3 Robintur, quale mandatario, curerà il corretto adempimento delle sole formalità di vendita, informazione e prenotazione del Pacchetto, con espressa esclusione della sua responsabilità rispetto a: correttezza e completezza delle informazioni contenute nei cataloghi on line e/o dépliant elettronici e/o pagine web predisposte dall'Organizzatore; qualità dei servizi offerti; corrispondenza tra servizi offerti e servizi descritti; effettiva prestazione dei servizi di viaggio offerti e/o eventuali inadempienze.

16.4 In ipotesi di modificazioni e/o annullamento e/o recesso dal Pacchetto e/o cessione del contratto avente ad oggetto il Pacchetto e di cui ai precedenti artt. 7, 8, 9 e 10, Robintur avrà quale unica obbligazione quella di farsi parte diligente nell'informazione del Viaggiatore rispetto alle decisioni e conseguenze relative alle obbligazioni inerenti i servizi di viaggio determinate dalla decisione dell'Organizzatore e/o delle comunicazioni del Viaggiatore destinate all'Organizzatore.

16.5 Quale Venditore, Robintur sarà esclusivamente responsabile degli errori dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione ad essa imputabili, con specifica esclusione degli errori imputabili al Viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie (a titolo esemplificativo e non esaustivo, black out del sistema informativo o di comunicazione, furti e danneggiamenti).

16.6 Tenuto conto della natura di prestazione svolta dal Venditore, in tutti i casi di recesso e/o annullamento e/o modifica per fatti non imputabili al Venditore, quest'ultimo avrà diritto di richiedere e/o trattenere tutte le spese di gestione dallo stesso sostenuti per l'acquisto / annullamento / modificazione del Pacchetto.

Informativa ai sensi della Legge - Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 17 della Legge 6/02/2006 n.38. "LA LEGGE ITALIANA PUNISCE CON LA PENA DELLA RECLUSIONE I REATI INERENTI ALLA PROSTITUZIONE E ALLA PORNOGRAFIA MINORILE, ANCHE SE GLI STESSI SONO COMMESSI ALL'ESTERO".