

# **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA**

## **1) DISCIPLINA APPLICABILE**

Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono e dal Decreto Legislativo N. 111 del 17 marzo 1995, dalla Direttiva 90/314/CEE, dalle convenzioni in materia, ed in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 20 aprile 1970, resa esecutiva con legge 29 dicembre 1977, n. 1084, dalla Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 maggio 1932, n. 41, dalla Convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con legge 2 marzo 1963, n. 806 in quanto applicabili ai servizi oggetto del pacchetto turistico, nonché dalle previsioni in materia del codice civile e delle altre norme di diritto interno, in quanto non derogate dalle previsioni del presente contratto.

## **2) PRENOTAZIONI**

L'accettazione delle prenotazioni da parte di GrifoViaggi s.r.l. è subordinata alla disponibilità di posti. La prenotazione si intende perfezionata alla conferma da parte di GrifoViaggi, che consiste nell'invio dell'estratto conto via mail.

## **3) PAGAMENTI**

All'atto della prenotazione dovrà essere corrisposta la quota di iscrizione ed un acconto pari al 25% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà essere versato 20 giorni prima dell'inizio del viaggio. Per le prenotazioni in epoca successiva alle date sopra indicate, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione. Le condizioni di pagamento saranno comunque indicate di volta in volta in calce all'estratto conto e saranno quelle a dover essere rispettate dai clienti.

## **4) CESSIONE/RECESSO**

### **4.1. Cessione della prenotazione**

Il viaggiatore che sia nell'impossibilità di usufruire del viaggio prenotato può cedere la propria prenotazione ad una persona che soddisfi tutte le condizioni richieste per il viaggio, dopo averne informato l'Agente di viaggio e GrifoViaggi, a mezzo lettera raccomandata o tramite PEC (posta elettronica certificata) che dovranno pervenire entro e non oltre 4 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario (nome, cognome, sesso). Tuttavia, GrifoViaggi non sarà responsabile della eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte dei terzi fornitori di servizi. Il viaggiatore cedente ed il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo, nonché per le spese supplementari risultanti da detta cessione.

### **4.2. Recesso (PENALI ANNULLAMENTO)**

In caso di recesso dal contratto di viaggio, il viaggiatore è comunque sempre tenuto al pagamento della quota di iscrizione. Inoltre, qualora il recesso avvenga al di fuori delle ipotesi di cui al successivo art. 4.3, il viaggiatore è tenuto a versare, quale corrispettivo per il recesso ex art. 1373, III comma, c.c., quanto in appresso specificato – **salvo diverse condizioni legate esclusivamente ad alcune strutture che, nel caso, saranno indicate in calce all'estratto conto** – (il calcolo dei giorni non include quello del recesso, la cui comunicazione deve pervenire in un giorno lavorativo antecedente a quello di inizio viaggio):

- a) recesso da **60 a 40 giorni prima** dell'inizio del viaggio: **10%** della quota di partecipazione + Q.I.;
- b) recesso da **39 a 30 giorni prima** dell'inizio del viaggio: **20%** della quota di partecipazione + Q.I.;
- c) recesso da **29 a 20 giorni prima** dell'inizio del viaggio: **30%** della quota di partecipazione + Q.I.;
- d) recesso da **20 a 11 giorni prima** dell'inizio del viaggio: **50%** della quota di partecipazione + Q.I.;
- e) recesso da **10 a 6 giorni prima** dell'inizio del viaggio: **75%** della quota di partecipazione + Q.I.;
- f) recesso **da 5 a 3 giorni prima** dell'inizio del viaggio: **85%** della quota di partecipazione + Q.I.;
- g) recesso **da 3 a 1 giorno prima** dell'inizio del viaggio: **95%** della quota di partecipazione + Q.I.;
- h) **il giorno stesso** oppure **no-show**: **100%** della quota di partecipazione+ Q.I.;

nessun rimborso spetta al viaggiatore che annulla il giorno stesso della partenza o che decide di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso.

### **4.3. Recesso senza penalità**

Il viaggiatore potrà recedere dal contratto di viaggio, senza versare il corrispettivo per il recesso di cui al precedente art. 4.2. Il comma, in caso di modifica significativa da parte di GrifoViaggi, di uno degli elementi essenziali del contratto, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- aumento del prezzo del viaggio tutto compreso superiore al 10% del prezzo globale;
- slittamento della data di partenza superiore a due giorni lavorativi;
- modifica della categoria dell'albergo.

In tal caso il viaggiatore sarà tenuto a comunicare, entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di modifica, se intende esercitare il diritto di recesso, ovvero accettare la modifica. In assenza di comunicazione da parte del viaggiatore, la modifica si intenderà accettata. Nel caso in cui il viaggiatore eserciti il diritto di recesso ai sensi del presente art. 4.3, lo stesso potrà richiedere di usufruire di altro viaggio di pari valore, ovvero, qualora non sia disponibile, di valore superiore, senza supplemento di prezzo, ovvero di valore inferiore, ed in tal caso gli dovrà essere restituita la differenza di prezzo. Se non intende usufruire di altro viaggio, il viaggiatore potrà richiedere il rimborso delle somme già versate, che gli verrà corrisposto entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione del recesso e della intenzione di non usufruire di proposte alternative.

### **4.4. Mancata esecuzione del viaggio**

Nell'ipotesi in cui, prima dell'inizio del viaggio GrifoViaggi comunichi la propria impossibilità di eseguire il viaggio prenotato, il viaggiatore avrà facoltà di scegliere se essere rimborsato della totalità delle somme già versate, ovvero usufruire di altro viaggio di pari valore, ovvero, qualora non sia disponibile, di valore superiore, senza supplemento di prezzo, ovvero di valore inferiore, ed in tal caso gli dovrà essere restituita la differenza di prezzo. Se non intende usufruire di altro viaggio, il viaggiatore potrà richiedere il rimborso delle somme già versate, che gli verrà corrisposto entro 15 giorni dalla ricezione della comunicazione della intenzione di non usufruire di proposte alternative.

## **5) PARTICOLARI ESIGENZE DEL VIAGGIATORE**

Il viaggiatore è tenuto a far presente per iscritto sue eventuali particolari esigenze al momento della prenotazione. GrifoViaggi si riserva di accettare per iscritto dette particolari richieste, dopo aver verificato la disponibilità dei fornitori che dovranno erogare le prestazioni. GrifoViaggi farà pervenire quanto prima al viaggiatore, tramite l'agente di viaggio, una comunicazione relativa ai costi supplementari originati da dette richieste, sempre che le stesse siano realizzabili.

## **6) MODIFICHE RICHIESTE DAL VIAGGIATORE**

Le modifiche richieste dal viaggiatore dopo che la prenotazione è già stata confermata da GrifoViaggi comportano spese operative per GrifoViaggi e talvolta anche l'addebito di penali da parte dei fornitori. Le spese addebitate da GrifoViaggi ammontano, quindi, all'**importo fisso di € 25,00 a pratica** per modifiche relative a: trattamento alberghiero, variazione date di soggiorno, diminuzione numero persone, noleggio servizi vari.  
NOTE:

- 1) La diminuzione del n. passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" (vedi quindi il punto 4.2. Recesso).
- 2) In caso di più modifiche richieste contemporaneamente, non vengono cumulate le spese corrispondenti, ma viene applicata la più onerosa per il Cliente.

## **7) RESPONSABILITÀ**

7.1. La responsabilità di GrifoViaggi nella sua qualità di organizzatore di viaggi nei confronti dei viaggiatori e delle cose di loro proprietà è regolata dalle leggi e dalle convenzioni internazionali richiamate al precedente art. 1. La responsabilità di GrifoViaggi non può in alcun caso eccedere i limiti previsti dalle leggi e convenzioni citate e più in particolare i limiti per singolo danno di seguito specificati.

7.2. a) Danni alla persona del viaggiatore, dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte di GrifoViaggi, dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi, durante l'espletamento della vacanza. La responsabilità di GrifoViaggi per i detti danni non può in nessun caso eccedere i limiti delle Convenzioni internazionali di cui al precedente art. 1. b) Danni, perdita, furto, relativi alle cose di proprietà del viaggiatore (es. bagaglio), dipendenti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di viaggio da parte di GrifoViaggi, dei suoi incaricati, ovvero dei terzi prestatori di servizi. La responsabilità di GrifoViaggi non può eccedere i limiti delle Convenzioni internazionali di cui al precedente art. 1. c) Danni conseguenti a ritardi. Sono quantificati forfettariamente e saranno risarciti da GrifoViaggi secondo quanto disposto dal successivo art. 8.

7.3. GrifoViaggi non sarà, in alcun caso, responsabile dei danni, di qualsiasi genere, allorché l'inadempimento o la cattiva esecuzione del contratto non siano imputabili né a sua colpa, né a colpa di altro fornitore di servizi, in quanto le mancanze constatate nell'esecuzione del contratto sono imputabili al viaggiatore; sono imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e sono dovute a cause di forza maggiore o ad un avvenimento che GrifoViaggi non poteva, con tutta la necessaria diligenza, prevedere o risolvere (scioperi di qualsiasi natura, modifiche operative/orari di compagnie di trasporti di linea, ecc.).

7.4. GrifoViaggi non sarà, inoltre, in nessun caso responsabile dei danni:

- a) conseguenti alla inosservanza da parte del viaggiatore di raccomandazioni o avvertenze dell'agente o della guida turistica in loco;
- b) derivanti da prestazioni di servizi forniti da terzi e non facenti parte del servizio turistico;
- c) derivanti da iniziative autonome del viaggiatore.

## **8) RITARDI O ALTRE MODIFICHE IL GIORNO DELLA PARTENZA O DEL RITORNO**

Nel caso in cui, nelle ore immediatamente precedenti l'ora fissata per la partenza o per il ritorno, intervengano cause che costringono l'organizzazione a modifiche operative, siano esse cause di forza maggiore, GrifoViaggi si adopererà per minimizzare gli inconvenienti per il viaggiatore.

## **9) OBBLIGO DI SEGNALAZIONE**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto, rilevata in loco dal viaggiatore, dovrà essere segnalata immediatamente al prestatore di servizi interessato, e al nostro personale di assistenza qualora previsto, nonché per iscritto, entro il termine di decadenza di 10 gg. dalla data del rientro, all'Agente di viaggio e a GrifoViaggi.

## **10) PREZZO – REVISIONE**

Il prezzo stabilito nel contratto non potrà essere aumentato nei 20 gg. precedenti la data prevista per la partenza. Il viaggiatore ha facoltà di recedere dal contratto, ai sensi del precedente art. 4.3, in caso di aumento del prezzo del viaggio superiore al 10%, purché ne dia comunicazione scritta a GrifoViaggi entro due giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione relativa all'aumento. In ogni caso non saranno comunque accettate contestazioni sul prezzo del viaggio, o sulle singole componenti del prezzo durante o alla fine del viaggio.

## **11) ASSICURAZIONI**

GrifoViaggi è coperta da polizza assicurativa n. 361/A0666 con la Compagnia Zurigo Assicurazioni per la responsabilità civile di cui agli art. 15 e 16 del D.Lgs. 111 del 17/3/95.

## **12) FONDO DI GARANZIA**

Ai sensi della legge della Regione Umbria n. 8/2017 del decreto legislativo del 21 maggio 2018, n. 62, Grifoviaggi ha aderito al FONDO VACANZE FELICI S.c.a.r.l.N. iscrizione 1538 di cui possono usufruire tutti i viaggiatori, in caso di insolvenza o di fallimento dell'organizzazione, per il rimborso del prezzo versato.

## **13) FORO COMPETENTE**

Per eventuali contestazioni o controversie, sarà esclusivamente competente il FORO DI PERUGIA

Programma redatto in conformità alla Legge Regionale dell'Umbria n. 42/1985

## **ORGANIZZAZIONE TECNICA E BOOKING:**

**GrifoViaggi Srl Tour Operator**

**Via Guglielmo Marconi 51/53, 06121 Perugia**

Tel. +39.075.572 0005 – incoming@grifoviaggi.it – grifoviaggi@pec.it

www.grifoviaggi.it

## **Informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")**

Il Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") prevede la disciplina finalizzata alla tutela delle persone fisiche e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ai sensi della predetta normativa, il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. La società Grifoviaggi S.r.l. sede legale in Perugia, via G. Marconi 51, in qualità di titolare del trattamento dei dati, Le fornisce le seguenti informazioni ai sensi dell'art. 13 del GDPR:

### **1. Finalità e modalità del trattamento dei dati**

I Suoi dati personali vengono raccolti unicamente presso di Lei, in fase di stipula del contratto, e saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali all'adempimento delle obbligazioni inerenti ai rapporti con la Società, in particolare:

- a) per prestare i servizi oggetto del contratto;
- b) per l'inserimento delle anagrafiche nei data base informatici aziendali;
- c) per la tenuta della contabilità e fatturazione;
- d) per la gestione degli incassi e pagamenti;
- e) per adempiere agli obblighi previsti dalle forme di legge civilistiche e fiscali, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato tramite supporti cartacei ed informatici dal titolare, dal responsabile/dai responsabili e dagli incaricati con l'osservanza di ogni misura cautelativa, che ne garantisca la sicurezza e riservatezza.

### **2. Natura della raccolta dei dati e conseguenze di un eventuale mancato conferimento**

La base giuridica dei trattamenti indicati alle lettere da (a) a (d) del paragrafo che precede è l'esecuzione del contratto stipulato con Grifoviaggi, mentre la base giuridica del trattamento indicato alla lettera (e) del paragrafo che precede è l'adempimento di obblighi legali cui è soggetta la Società in qualità di titolare del trattamento. Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo ma l'eventuale mancato conferimento potrà comportare l'impossibilità da parte nostra di instaurare il rapporto contrattuale o adempiere agli obblighi contrattuali.

### **3. Comunicazione e diffusione dei dati**

I Suoi dati personali, ai fini dell'esecuzione del contratto e per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati a:

- persone fisiche e giuridiche (studi di consulenza legale, amministrativa, fiscale, società di revisione, corrieri e spedizionieri etc.) di cui si serve il titolare ai fini dell'adempimento degli obblighi amministrativi, contabili, commerciali e gestionali;
- istituti bancari per la gestione degli incassi e dei pagamenti;
- società di factoring o di recupero crediti;
- nostri collaboratori e dipendenti appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni.

I suoi dati personali potranno altresì essere comunicati al soggetto (ad esempio hotel o altra struttura ricettiva e turistica) che presta il servizio da Lei acquistato, che agirà come titolare autonomo dei Suoi dati e Le fornirà a sua volta idonea informativa.

Qualsiasi comunicazione avrà ad oggetto unicamente i dati che risultano necessari per le finalità sopra illustrate.

I Suoi dati personali saranno conservati in server situati all'interno dell'Unione Europea. La Società non effettua trasferimenti di dati personali verso Paesi situati al di fuori dell'Unione Europea.

### **4. Periodo di conservazione**

I dati personali che La riguardano saranno conservati per tutto il tempo di durata del Suo rapporto contrattuale con la Società. Successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale, la Società conserverà i dati personali relativi all'esecuzione del contratto per l'adempimento degli obblighi di contratto e di legge, anche di tipo fiscale.

Successivamente, i dati personali relativi all'esecuzione del contratto verranno conservati per un periodo non eccedente il termine di prescrizione previsto dalla legge per far eventualmente valere o difendere un diritto in giudizio.

### **5. Diritti dell'interessato**

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR, che per Sua comodità riassumiamo di seguito. In particolare, Lei ha il diritto:

- di ottenere la cessazione del trattamento nei casi in cui i suoi dati personali siano trattati per fini di marketing diretto, anche in relazione a servizi identici a quelli già acquistati dalla nostra Società (c.d. diritto di opposizione);
- di ottenere informazioni in relazione alle finalità per cui i Suoi dati personali sono trattati, al periodo del trattamento e ai soggetti cui i dati sono comunicati (c.d. diritto di accesso);
- di ottenere la rettifica o integrazione dei dati personali inesatti che La riguardano (c.d. diritto di rettifica);
- di ottenere la cancellazione dei dati personali che La riguardano nei seguenti casi:
  - (a) i dati non siano più necessari per le finalità per le quali sono stati raccolti;
  - (b) Lei abbia ritirato il Suo consenso al trattamento dei dati qualora essi siano trattati sulla base del Suo consenso;
  - (c) Lei si sia opposto al trattamento dei dati personali che La riguardano nel caso in cui essi siano trattati per un nostro legittimo interesse;
  - (d) il trattamento dei suoi dati personali non sia conforme alla legge.

Tuttavia, Le segnaliamo che la conservazione dei dati personali da parte della Società è lecita qualora sia necessaria per consentirle di adempiere un obbligo legale o per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria (c.d. diritto di cancellazione);

- di ottenere che i dati personali che La riguardano siano solo conservati senza che di essi sia fatto altro uso nei seguenti casi:
  - (a) Lei contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario a consentirci di verificare l'esattezza di tali dati personali;
  - (b) il trattamento sia illecito ma Lei si opponga comunque alla cancellazione dei dati personali da parte nostra;
  - (c) i dati personali Le siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
  - (d) Lei si sia opposto al trattamento e si sia in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei nostri motivi legittimi al trattamento rispetto a quelli dell'interessato (c.d. diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato di uso comune, leggibile da dispositivo automatico e interoperabile i dati personali che La riguardano trattati con mezzi automatizzati, se essi siano trattati in forza di contratto o sulla base del Suo consenso (c.d. diritto di portabilità).

Le ricordiamo infine che Lei ha diritto di rivolgersi al Garante per la protezione dei dati personali (Piazza di Monte Citorio, 121 – 00186 Roma RM) per far valere i Suoi diritti in relazione al trattamento dei Suoi dati personali.

Qualsiasi richiesta rivolta al titolare o al responsabile può essere trasmessa anche mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica attraverso i riferimenti riportati sotto.

### **6. Titolare e responsabile del trattamento Il titolare del trattamento è:**

Grifoviaggi S.r.l. indirizzo email: grifoviaggi@pec.it; amministrazione@grifoviaggi.it

L'elenco dei responsabili del trattamento dei dati personali è disponibile presso gli uffici del Titolare e può essere richiesto mediante l'invio di una mail all'indirizzo:

amministrazione@grifoviaggi.it