

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DELLE CROCIERE E PACCHETTI TURISTICI**

Le seguenti Condizioni insieme alle Informazioni Generali, al Contratto di Viaggio e al Codice di Condotta degli Ospiti costituiscono la base del contratto con il Crocierista e sono regolate dal diritto Italiano. Tutte le prenotazioni sono soggette a queste condizioni.

### **1. Definizioni**

#### **1.1 "Organizzatore"**

Le crociere proposte nel presente catalogo sono organizzate tecnicamente da RCL Cruises Ltd. sede secondaria in Italia, società costituita e operante secondo le leggi dell'Inghilterra e del Galles con sede secondaria in Genova, Via C.R. Ceccardi 4/41, 16121, telefono +390104218202 (qui di seguito definita "l'Organizzatore"), dotata di autorizzazione n. 451546 del 21/12/2010 rilasciata dalla Provincia di Genova e assicurata per i rischi di RC con UNIPOLSAI – Polizza n. 178758655 per la Responsabilità Civile derivante dall'esercizio dell'attività di organizzatore e venditore di servizi turistici, in conformità con quanto previsto dall'art. 47, comma 1, Codice del Turismo (come modificato dal D. Lgs. n. 62/2018).

Le parti sono il Crocierista (definito anche Ospite o turista o partecipante o viaggiatore) e Royal Caribbean Cruises Ltd o RCL Cruises Ltd, (definito anche Organizzatore), che accetta la propria responsabilità legale per la corretta esecuzione del presente contratto, come indicato di seguito. L'Ospite verrà messo a conoscenza della parte contraente (Organizzatore) al momento della prenotazione e/o nell'estratto conto di conferma. In queste condizioni di prenotazione, l'"Ospite", il "Crocierista", il "Turista" sono le persone indicate nominativamente sulla prenotazione. L'ufficio di prenotazione locale in Italia è RCL Cruises Ltd con sede secondaria in Italia a Genova, Via C.R. Ceccardi 4/41.

Se il Crocierista prenota una crociera e, inoltre, chiede all'Organizzatore di aggiungere i voli, come parte del pacchetto di viaggio, RCL Cruises Ltd sarà responsabile della corretta esecuzione di entrambi gli aspetti della vacanza. Se il Crocierista prenota la sola crociera, insieme con altri servizi (quali voli, sistemazione a terra e/o trasferimenti a terra) organizzati o forniti dall'agente di viaggio o dal tour operator (diverso da Rcl Cruises Ltd) presso il quale ha prenotato, il contratto per l'intera vacanza, inclusa la crociera e tutti gli altri servizi e sistemazioni, si intenderà concluso con quest'ultimo. In tal caso si applicheranno le condizioni generali di vendita dell'agenzia di viaggio o del tour operator che ha assemblato tutti i servizi inclusi nel pacchetto. Il Crocierista deve assicurarsi di ottenere copia di tali condizioni prima di effettuare la prenotazione.

Per evitare dubbi, si precisa che, qualora l'agenzia di viaggi organizzi il pacchetto, RCL Cruises Ltd non ha alcuna responsabilità contrattuale verso il Crocierista.

#### **1.2 "Venditore"**

Si intende l'Agenzia di Viaggi presso cui il Turista ha prenotato il pacchetto turistico come in appresso definito (qui di seguito i termini Venditore e Agenzia di Viaggi si intendono come aventi il medesimo significato).

#### **1.3 "Turista"**

Si intende il contraente che formula la proposta, così come identificato nel modulo e con il quale viene concluso il contratto di vendita del Pacchetto Turistico. Nelle presenti Condizioni il Turista potrà essere anche definito come "Viaggiatore" o "Ospite" o "Crocierista" o "Partecipante".

#### **1.4. "Servizio turistico"**

Ai sensi dell'art. 33, comma 1, lettera a, del Codice del Turismo (come modificato dal D. Lgs. n. 62 del 21/05/2018) s'intende per servizio turistico:

- 1) il trasporto di passeggeri;
- 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
- 3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2;
- 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo;

#### **1.5. "Pacchetto turistico"**

Ai sensi dell'art. 33, comma 1, lettera c, del Codice del Turismo (come modificato dal D.Lgs. n. 62 del 21/05/2018) si intende per "pacchetto" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

- 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
- 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono:
  - 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
  - 2.2) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;
  - 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
  - 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Non è un pacchetto la combinazione di uno dei servizi turistici di cui all'art. 1.4, numeri 1, 2 e 3, con uno o più dei servizi turistici di cui all'art. 1.4, numero 4, se tali ultimi servizi non rappresentano una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, nè rappresentano altrimenti un elemento essenziale della stessa, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione del primo servizio incluso nel pacchetto.

## **2. Normativa applicabile**

La vendita delle Crociere si intende regolata:

- a) dalle presenti Condizioni Generali di Vendita delle Crociere e Pacchetti turistici;
- b) dalle ulteriori clausole e condizioni contenute nei cataloghi, opuscoli e altra documentazione fornita dall'Organizzatore al Consumatore o consultabile sul sito internet, incluso il Codice di Condotta degli Ospiti;
- c) dalla Legge 27 Dicembre 1977 n. 1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio firmata a Bruxelles il 23 Aprile 1970 (qui di seguito definita "CCV");
- d) dal Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005), ove applicabile
- e) dal Codice del Turismo (come modificato dal D.lgs. 62 del 21/05/2018) e dalla normativa italiana e internazionale applicabile ai singoli servizi costituenti il Pacchetto Turistico.

### 3. Informazioni generali e scheda tecnica

Le crociere proposte nel presente catalogo sono organizzate tecnicamente da RCL Cruises Ltd, società costituita e operante secondo le leggi dell'Inghilterra e del Galles, con sede secondaria in Genova, Via C.R. Ceccardi 4/41 (telefono +39-010-545821) – P.IVA 01997880990.

- Autorizzazione amministrativa n. 451546 del 21/12/2010, rilasciata dalla Provincia di Genova.

- Polizza assicurativa R.C. Professionale n. 178758655, stipulata con la Compagnia di Assicurazioni UNIPOLSAI, in conformità con quanto previsto dall'art. 47, comma 1, Codice del Turismo (come modificato dal D. Lgs. n. 62/2018).

- Periodo di validità del catalogo dal 1° Gennaio 2022 al 30 Aprile 2023

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06 491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà – consultando tali fonti – a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.

### 4. Prenotazioni

#### 4.1 Le prenotazioni dovranno essere effettuate tramite:

- a) un'Agenzia di Viaggi scelta dal Turista tra quelle abilitate alla vendita delle Crociere dell'Organizzatore su apposito modulo che dovrà essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal Turista.
- b) call center contattato tramite sito internet o telefonicamente o via email;
- c) prenotazione on line effettuata su apposito booking tool.

Al momento della prenotazione, il Turista dovrà indicare il proprio nome completo come risulta dal documento valido per l'espatrio utilizzato, la sua data di nascita, un contatto telefonico ed un indirizzo email per eventuali comunicazioni d'emergenza prima della partenza. A bordo delle nostre navi è possibile acquistare crociere future, per qualsivoglia destinazione della nostra programmazione. Le condizioni di vendita potrebbero differire da quelle riportate sui nostri cataloghi e, pertanto, verranno rese note direttamente a bordo, prima dell'eventuale prenotazione.

**4.2** Qualsiasi prenotazione è soggetta all'approvazione scritta da parte dell'Organizzatore che provvederà a comunicare tale conferma all'Agenzia di Viaggi attraverso cui la prenotazione è stata effettuata o al turista stesso in caso di contatto diretto.

**4.3** Contestualmente alla conferma della prenotazione l'Organizzatore invierà all'Agenzia di Viaggi o al turista un estratto conto indicante i nominativi dei Turisti che hanno effettuato la prenotazione, la Crociera prescelta e l'importo totale dovuto dai Turisti per la Crociera e gli eventuali servizi accessori, nonché l'importo dovuto a titolo di acconto.

**4.4** L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità di posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma (eventualmente anche in via telematica) da parte dell'Organizzatore all'Agenzia di Viaggi o al Turista ed è sottoposta alla condizione sospensiva della ricezione dell'acconto di cui all' Art 6.1.

Il Turista che richieda una qualsiasi modifica della prenotazione (prezzo, partenza, nave, ecc.), dopo che la stessa sia stata confermata e fino a 45 giorni prima della data di partenza della crociera, dovrà cancellare la prenotazione precedentemente confermata pagando le penali di cui all'art. 9.3 e poi procedere ad una nuova prenotazione. L'Organizzatore, tuttavia, si riserva di accettare o meno la modifica in base alle disponibilità, addebitando al Turista una fee di variazione per il rimborso spese amministrative relative alla modifica. In caso di modifiche della prenotazione richieste nei 44 giorni antecedenti la data della partenza della Crociera, l'Organizzatore si riserva di accettare o meno la modifica, fermo restando l'applicabilità delle penali di cui all'Art. 9.3 ove il Turista rinunci alla prenotazione per mancata accettazione della modifica.

**4.5** L'Agenzia di Viaggi agisce quale mandatario del Turista e dovrà rilasciare allo stesso copia del contratto solo dopo aver ricevuto conferma scritta della prenotazione da parte dell'Organizzatore.

**4.6** Nel caso di unica prenotazione effettuata per più soggetti elencati nella prenotazione stessa, chi effettua la prenotazione garantisce di avere i necessari poteri di rappresentanza di tali soggetti e si impegna a garantire il rispetto di tutti gli obblighi contrattuali, ivi inclusi quelli di pagamento, anche da parte dei beneficiari della prenotazione.

**4.7** L'età minima per viaggiare è di 18 anni sulle navi della flotta in partenza dall'Europa, Asia, Australia e Sud America e di 21 anni sulle navi in partenza dal Nord America. In quest'ultimo caso, i minori di 21 anni non potranno viaggiare se non accompagnati da un genitore o rappresentante legale o da una persona che abbia più di 21 anni. Il porto di origine della crociera è determinante. Tale restrizione non si applica alle coppie sposate, la cui età minima sia di 18 anni (è richiesto il certificato di matrimonio al momento della prenotazione e dell'imbarco). Ad ogni minore che non stia viaggiando con almeno uno dei genitori/representante legale sarà consentito di imbarcarsi e partecipare alla crociera solo se accompagnato da una persona maggiorenne (18 o 21 anni). I minori devono condividere la camera con una persona maggiorenne (18 o 21 anni). L'unica eccezione è costituita da un minore, che occupi una cabina comunicante, immediatamente contigua o direttamente opposta nel corridoio rispetto a quella dei genitori/representante legale che lo accompagnano. Per i minori di 17 anni che non stiano viaggiando con almeno uno dei genitori o rappresentanti legali, al momento della partenza della crociera deve essere fornita all'imbarco autorizzazione scritta da parte di un genitore o rappresentante legale. Per le persone di 18, 19 o 20 anni al momento della partenza della crociera l'autorizzazione non è richiesta. Per i minori di 14 anni al momento della partenza della crociera, che viaggiano senza entrambi i genitori/legale rappresentante, è richiesto il proprio documento d'identità valido per l'espatrio e un'autorizzazione scritta su apposita lettera di accompagnamento rilasciata dalla Questura o scaricabile online collegandosi all'indirizzo <https://passaportonline.poliziadistato.it> nella quale devono essere specificati anche i paesi stranieri nei quali la nave farà scalo.

Questa lettera deve autorizzare il viaggiatore adulto a portare e custodire il minore nella crociera specifica, permettergli di autorizzare il compimento di determinati sport e consentire la decisione per qualsiasi trattamento medico d'urgenza che debba essere somministrato al

minore. Se tale prova non viene prodotta, al minore interessato non sarà consentito salire a bordo o partecipare alla crociera. L'Organizzatore non sarà responsabile dei costi, spese, perdite conseguentemente patite dal minore coinvolto, dalle persone che hanno pagato per la sua crociera, o di qualsiasi persona che viaggia con il minore che decida di non continuare la vacanza, come conseguenza del mancato imbarco e non corrisponderà alcuna indennità o rimborso per le cause di cui sopra.

Un minore che viaggia con un solo genitore/rappresentante legale dovrà presentare, insieme al proprio documento d'identità, la delega (modulo prestampato fornito dall'Organizzatore da compilare a cura del genitore delegante) e la copia del documento d'identità del genitore delegante. Qualora sul documento del minore non siano riportati i dati dei genitori è necessario un documento ufficiale, come il certificato di nascita, lo stato di famiglia, il certificato di maternità/paternità, documenti relativi al divorzio, ecc., che provi la qualità di genitore o di rappresentante legale. Prova della rappresentanza legale è anche richiesta quando il minore viaggia con un rappresentante legale. I documenti ufficiali come il certificato di nascita integrale, lo stato di famiglia, il certificato di maternità/paternità sono richiesti all'imbarco anche quando il minore viaggia con entrambi i genitori a meno che tale relazione di parentela non sia già specificata sul documento d'identità del minore. Si ricorda che dal 26 giugno 2012 tutti i minori devono avere la propria carta d'identità o il proprio passaporto.

A bordo vi sono alcune strutture il cui accesso è limitato in relazione all'età. Nel programma giornaliero e al Guest Relations Desk sono disponibili tutti i dettagli dei servizi a bordo con i relativi limiti di età. L'età minima per imbarcarsi è di sei (6) mesi compiuti e di dodici (12) mesi compiuti per le crociere transatlantiche, transpacifiche, alle Hawaii, per alcune crociere in Sud America e per altre crociere selezionate. Ai fini di questa policy, tutte le crociere che hanno 3 o più giorni consecutivi di navigazione richiedono un'età minima di dodici (12) mesi compiuti al primo giorno di crociera. La salute e la sicurezza degli Ospiti è la nostra priorità. Come tale, in considerazione dei limiti della struttura medica a bordo, delle attrezzature e del personale, la Compagnia non può accettare richieste di eccezioni a tale policy o rinunciare alla stessa.

**4.8** Non potranno essere accettate prenotazioni di Turiste che entreranno nella 24° settimana di gravidanza all'inizio o durante il corso della crociera. Tutte le donne in stato di gravidanza dovranno produrre all'imbarco un certificato medico attestante lo stato di buona salute proprio e del nascituro, nonché l'idoneità a partecipare al viaggio e la data del presunto parto. L'Organizzatore non potrà, in alcuna maniera, essere ritenuto responsabile per qualsiasi evento occorso durante o dopo il viaggio o derivante o comunque connesso allo stato di gravidanza.

**4.9** Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, sono fornite per iscritto le informazioni di carattere generale aggiornate alla data di pubblicazione del catalogo relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio. In ogni caso i turisti provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più turisti potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore. I turisti dovranno informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il turista 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.

Sarà onere del Turista assicurarsi di essere sanariamente e fisicamente idoneo al viaggio. Al momento della prenotazione (o non appena possibile se l'infermità si verifica dopo la prenotazione) il Turista dovrà comunicare per iscritto tramite apposito modulo firmato all'Agenzia di Viaggi o all'Organizzatore direttamente, in caso di vendita diretta, eventuali esigenze particolari o condizioni sanitarie o fisiche (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) che potrebbero richiedere particolari trattamenti o esigenze mediche durante la Crociera e/o eventuali escursioni a terra o che potrebbero limitare o impedire l'utilizzo da parte del Turista di servizi o strutture. Nel caso in cui le segnalazioni non corrispondano alle reali condizioni fisiche del Partecipante, l'Organizzatore si riserva il diritto di cancellare la prenotazione o riassegnare all'ospite una camera standard. Il Turista sarà responsabile di tutti i danni, costi o perdite di qualsiasi tipo provocati a sé stesso, all'Organizzatore e a terzi dovuti a una condizione sanitaria o fisica che non sia stata comunicata su apposito modulo e previo consenso specifico, all'atto della prenotazione (o successivamente se l'infermità è sopravvenuta). Gli Ospiti che utilizzano la sedia a rotelle devono portare con sé la propria sedia a rotelle pieghevole e potrebbero essere impediti ad accedere per motivi di spazio o di sicurezza ad alcune zone della nave.

Vi potrebbero, inoltre, essere casi (ad esempio, in caso di utilizzo delle imbarcazioni ausiliarie) in cui non vi siano mezzi idonei a trasportare Ospiti su sedia a rotelle, il che impedirebbe lo sbarco in alcuni porti.

Gli Ospiti disabili devono essere autosufficienti o viaggiare insieme a qualcuno che offra loro l'assistenza necessaria. Si fa presente che il numero di camere atte ad ospitare clienti disabili è limitato e soggetto a disponibilità.

L'Organizzatore si riserva il diritto di rifiutare il viaggio a chi, secondo la sua ragionevole opinione, sia fisicamente o mentalmente inidoneo a viaggiare o richieda cure che non possono essere garantite a bordo (EU Regulation 1177/2010).

**4.10** Le indicazioni relative alla Crociera non contenute nei documenti contrattuali, nei cataloghi, negli opuscoli, nel sito web dell'Organizzatore ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore al Turista, in conformità a quanto disposto dal Codice del turismo (come modificato dal D. Lgs n. 62 del 21/05/2018), in tempi utili e comunque prima della conclusione del contratto.

**4.11** È onere del Turista, prima della conclusione del contratto, assumere ampie e dettagliate informazioni in merito alla situazione sanitaria e di sicurezza nei luoghi toccati dal viaggio; la conclusione del contratto implica la conoscenza di tali condizioni da parte del Turista e l'accettazione di eventuali fattori di rischio ad esse connessi.

## **5. Verifica estratto conto e dati della prenotazione**

Il Turista dovrà attentamente verificare la correttezza di tutti i dati risultanti negli estratti conto inviati dall'Organizzatore all'Agenzia di Viaggi a conferma della prenotazione e, in particolare, la correttezza dei nomi e generalità, la Crociera prescelta e le relative date, i dettagli relativi all'assicurazione, le eventuali escursioni prenotate e comunicare immediatamente - e comunque entro 3 giorni dall'invio dell'estratto conto all'Agenzia di Viaggi - qualsiasi errore o inesattezza (a meno che si tratti di prenotazioni effettuate nei 30 giorni antecedenti alla partenza della Crociera, per le quali la comunicazione di eventuali errori deve essere immediata).

L'Organizzatore declina qualsiasi responsabilità per danni in caso di ritardi nella comunicazione da parte del Turista di eventuali errori e/o imprecisioni nella conferma della prenotazione.

## **6. Pagamenti**

**6.1** All'atto della prenotazione dovrà essere versato, tramite Agenzia di Viaggio o sul sito online, un acconto pari a 100 Euro a persona, mentre il saldo risultante dall'estratto conto emesso dall'Organizzatore dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza.

Per le prenotazioni effettuate entro 30 giorni dalla data di partenza della Crociera, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della prenotazione. Per le prenotazioni che comprendono anche i voli, potrebbe essere richiesto il pagamento di un acconto maggiore, per poter garantire i voli. Ogni eventuale aumento dell'acconto sarà comunicato al momento della prenotazione. Il pagamento dell'acconto implica l'accettazione del contratto e delle relative condizioni generali.

**6.2** Il mancato saldo dei pagamenti entro le date stabilite costituisce inadempimento per il quale l'Organizzatore può avvalersi della clausola risolutiva espressa e conseguentemente può procedere alla risoluzione del contratto, salvo il risarcimento degli eventuali ulteriori danni dallo stesso subiti.

**6.3** Il biglietto di trasporto, che costituisce titolo di legittimazione per l'accesso a bordo della nave, verrà consegnato dopo il saldo del prezzo totale all'Agenzia di Viaggi o direttamente sulla posta elettronica del cliente in caso di acquisti online.

**6.4** I pagamenti effettuati a mani dell'Agenzia di Viaggi si considereranno finalizzati soltanto quando effettivamente ricevuti dall'Organizzatore.

## **7. Prezzo**

**7.1** Tutti i prezzi relativi alla sola Crociera sono da intendersi per persona e in Euro, con condivisione da parte di due persone della camera specificata. Il prezzo include: sistemazione nella camera prescelta con trattamento di pensione completa (bevande escluse a eccezione di quelle disponibili nelle aree a libero servizio), i diritti di crociera, le tasse portuali, la maggior parte degli intrattenimenti a bordo (alcune attività a bordo di determinate crociere/destinazioni possono essere soggette ad un costo).

È escluso tutto quanto non espressamente indicato: in particolare e a mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il prezzo non include: le quote di servizio al personale di bordo, le escursioni a terra e le spese personali (ad esempio: le bevande a bordo, la lavanderia, i trattamenti sanitari e di bellezza, le chiamate telefoniche, ecc.), i trasferimenti, gli acquisti presso le boutique di bordo e altre simili spese. Tutti i prezzi sono soggetti a disponibilità e riconferma al momento della prenotazione.

Il supplemento volo si riferisce alla tariffa più bassa (tasse incluse) disponibile al momento della pubblicazione del presente catalogo.

**7.2** L'Organizzatore garantisce che non aumenterà il prezzo del Pacchetto Turistico già confermato dopo che avrà ricevuto il pagamento completo del prezzo. L'Organizzatore potrà, invece, in qualsiasi momento aumentare o ridurre i prezzi dei Pacchetti Turistici rispetto a quelli indicati in catalogo se non ancora venduti. Il prezzo del Pacchetto Turistico scelto dal Turista sarà confermato al momento della prenotazione.

**7.3** Dopo che la prenotazione sarà confermata, ma prima che abbia ricevuto il saldo e comunque almeno 30 giorni prima della partenza, l'Organizzatore potrà aumentare i prezzi solo se si verificherà un aumento dei costi dei trasporti inclusi nel prezzo (ad esempio, del carburante) e/o del livello di tasse o diritti sui servizi inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto (comprese le tasse di atterraggio, sbarco, imbarco e simili negli porti e negli aeroporti) e/o, nel caso di variazioni di qualsiasi tasso di cambio delle valute utilizzate per calcolare il costo del Pacchetto Turistico.

**7.4** L'Organizzatore sosterrà qualsiasi aumento dei costi fino a un importo equivalente al 2% del prezzo del Pacchetto Turistico confermato, mentre avrà facoltà di addebitare gli aumenti ove eccedano il 2% del prezzo del Pacchetto Turistico.

**7.5** Ove gli aumenti eccedano l'8 % il Turista avrà facoltà di recedere dal contratto, ottenendo il rimborso integrale di quanto versato.

Il Turista potrà esercitare il suo diritto di recesso, ove l'aumento ecceda l'8% del prezzo totale del Pacchetto Turistico, entro due giorni lavorativi dalla data in cui ne venga a conoscenza, mediante comunicazione scritta da inviarsi all'Agenzia di Viaggi o direttamente all'organizzatore (in caso di prenotazioni dirette). Decorso tale termine la variazione dei prezzi si considererà tacitamente accettata.

**7.6** L'Organizzatore comunicherà eventuali richieste di modifica dei prezzi all'Agenzia di Viaggi o al turista inviando un estratto conto aggiornato. Il Turista dovrà provvedere al pagamento del sovrapprezzo nei termini di cui all'Art. 6.1 ovvero entro 14 giorni dalla data stampata sull'estratto conto recante l'addebito del sovrapprezzo, a seconda di quali dei due eventi si verifichi per primo.

**7.7** Il prezzo del Pacchetto Turistico non potrà essere variato nei 30 giorni che precedono la partenza.

## **8. Modifiche del pacchetto turistico**

**8.1** L'Organizzatore potrà modificare in qualsiasi momento, sia prima sia dopo la conferma delle prenotazioni uno o più elementi del contratto dandone tempestiva comunicazione scritta al turista direttamente o tramite la Sua Agenzia di Viaggi, indicando il tipo di modifica e l'eventuale variazione di prezzo che ne consegue.

**8.2** Qualora le modifiche incidano su elementi essenziali configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del Pacchetto Turistico complessivamente considerato o l'Organizzatore non possa soddisfare le richieste specifiche di cui all'articolo 36, comma 5, lettera a del Codice del Turismo (come modificato dal D. Lgs n. 62/2018), il Turista ove non ritenga di accettare tali modifiche, potrà recedere dal contratto senza alcuna penalità e ottenere il rimborso dell'intero importo corrisposto (riguardo alle variazioni del prezzo si richiama quanto disciplinato al precedente Art. 7). Il diritto di recesso dovrà essere esercitato dal Turista entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha avuto notizia delle modifiche, mediante comunicazione scritta all'Agenzia di Viaggi o all'organizzatore (in caso di prenotazioni dirette); in difetto di tale comunicazione le modifiche si intenderanno tacitamente accettate dal Turista.

**8.3** L'Organizzatore potrà, altresì, offrire al Turista la possibilità di usufruire di un Pacchetto Turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il nuovo Pacchetto Turistico abbia un prezzo inferiore a quello modificato. Il Turista dovrà comunicare per iscritto all'Agenzia di Viaggi la sua accettazione di un Pacchetto Turistico alternativo entro 7 giorni dal momento in cui ha avuto notizia delle modifiche del Pacchetto Turistico originariamente prenotato.

**8.4** Se, dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non potesse essere effettuata, l'Organizzatore predisporrà adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato, non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico dell'Ospite, oppure rimborserà quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Se non fosse possibile alcuna soluzione alternativa o il Turista non accettasse per un giustificato motivo, l'Organizzatore gli metterà a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituirà la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

**8.5** A titolo meramente esemplificativo, non si considerano significative le seguenti modifiche: (I) la modifica di vettori, orari e itinerari dei voli, purché resti invariata la data di partenza e arrivo e sia consentito l'imbarco e lo sbarco dalla nave nelle date e negli orari previsti per la Crociera; (II) la sostituzione della nave con altra avente caratteristiche simili; (III) la modifica dell'itinerario della crociera come previsto al paragrafo 8.6; (IV) l'assegnazione di altra cabina della medesima categoria o di categoria superiore; (V) il cambiamento della sistemazione alberghiera, purché si tratti di albergo della stessa categoria; (VI) variazioni nella programmazione di spettacoli e altre forme di intrattenimento a bordo.

**8.6** L'Organizzatore e/o il Comandante della nave potrà modificare l'itinerario della Crociera per esigenze tecniche e di sicurezza oltre che per cause di forza maggiore.

## **9. Recesso del turista e copertura assicurativa per il recesso**

**9.1** Se il Turista recede dal contratto nei casi di cui agli articoli 7 e 8, e in quelli in cui l'organizzatore non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate, ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza di prezzo, oppure gli sarà rimborsata, entro quattordici giorni dal momento del recesso, la somma di denaro già corrisposta.

Nei casi di cui al presente paragrafo, il Turista ha diritto di essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

**9.2** Qualora il Turista intenda recedere dal Contratto dopo che la prenotazione è stata confermata, senza che ricorrano i casi di cui al precedente comma, gli saranno addebitate, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 6, i premi assicurativi e, a titolo di penale, le seguenti percentuali della quota di partecipazione, calcolate in base a quanti giorni da calendario prima dell'inizio del viaggio è avvenuto l'annullamento (il calcolo dei giorni non include il giorno della partenza)

a. Oltre i 61 giorni	Nessuna penale
b. da 60 a 45 giorni	Euro 50 per persona
c. da 44 a 30 giorni	30% dell'importo totale dovuto
d. da 29 a 19 giorni	50% dell'importo totale dovuto
e. da 18 a 10 giorni	75% dell'importo totale dovuto
f. da 9 giorni alla data di partenza	100% dell'importo totale dovuto

In caso di variazione della data di partenza della crociera, ai fini del conteggio delle percentuali di penale da applicare farà fede la crociera con data di partenza più prossima (indipendentemente dal fatto che sia o meno quella successivamente prenotata).

Ove il Turista non si presenti in tempo utile per la partenza della Crociera o abbandoni la Crociera per qualsiasi motivo non ha diritto ad alcun rimborso.

**9.3** Nel caso sia stata sottoscritta l'assicurazione a copertura degli eventi di cancellazione (non rimborsabile in relazione alle cancellazioni di cui al precedente articolo) potrà essere richiesto alla stessa assicurazione il rimborso delle penali nei casi e secondo le modalità previste dal contratto.

**9.4** Nel caso di rinuncia del Turista ad avvalersi di voli acquistati unitamente alla Crociera, troveranno applicazione le penali previste dai relativi vettori aerei.

**9.5** In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

**9.6** In caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal pacchetto entro un periodo di 5 giorni dalla data di conclusione del contratto o dalla data di ricezione delle condizioni contrattuali e delle informazioni preliminari (se successiva), senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte a tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso, purché l'organizzatore documenti la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

## **10. Cessione del contratto**

**10.1** Il Turista può cedere il contratto ad un terzo a condizione che:

- provveda a informare, per iscritto, l'Organizzatore almeno sette giorni prima della data fissata per la partenza, comunicando tutti i dati personali del sostituto;
- il cessionario soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del Pacchetto Turistico (passaporto, visti, certificati sanitari, idoneità fisica, requisiti di età ecc.);
- il cessionario rimborsi all'Organizzatore tutte le spese aggiuntive sostenute per la cessione, con un minimo di € 60 per spese amministrative e gestionali.

**10.2** Il cedente e il cessionario sono solidalmente obbligati nei confronti dell'Organizzatore al pagamento del prezzo del Pacchetto Turistico, oltre che degli eventuali diritti, imposte ed altri costi aggiuntivi, ivi comprese eventuali spese amministrative risultanti da tale cessione.

**10.3** L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.

**10.4** Eventuali sconti riconosciuti al cedente (esempio sconto senior, sconto minori sconto viaggiatori repeaters iscritti al nostro programma di fedeltà) potrebbero essere rimossi dalla nuova prenotazione se il cessionario non soddisfa i requisiti richiesti.

**10.5** Ove la comunicazione di cessione sia effettuata tardivamente rispetto a quanto sopra previsto, l'Organizzatore potrà rifiutarla ed applicare le penali per il recesso da parte del Turista di cui all'Art. 9.3

## **11. Cancellazione del pacchetto turistico prima della partenza**

**11.1** Se il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del Turista, questi avrà diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza di prezzo, oppure gli sarà rimborsata, entro quattordici giorni dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di denaro già corrisposta.

Nei casi di cui al presente paragrafo, il Turista ha diritto di essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

**11.2** Quanto previsto nel paragrafo 11.1 non si applica, quando la cancellazione del pacchetto turistico dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il Turista sia stato informato in forma scritta almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure dipenda da causa di forza maggiore o caso fortuito.

## **12. Obblighi dei partecipanti**

**12.1** Il Partecipante dovrà essere munito di passaporto individuale o di altro documento valido, in funzione della sua nazionalità, per tutti i Paesi toccati dall'itinerario della Crociera, nonché dei visti di soggiorno e di transito, di certificati sanitari e risultati di test che fossero eventualmente richiesti.

Tutti gli ospiti dovranno verificare gli eventuali requisiti e/o restrizioni che il proprio Paese potrebbe applicare per i viaggi per turismo all'estero e il relativo rientro in Italia. Informazioni dettagliate ed aggiornate, nonché dettagli relativi ai viaggi all'estero di minori e di passeggeri non completamente vaccinati sono disponibili sul sito del Ministero degli Esteri [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it). Ulteriori informazioni relative a protocolli sanitari e test necessari per imbarcarsi sulle crociere Royal Caribbean sono disponibili almeno 30 giorni prima della partenza sul sito Royal Caribbean nella sezione "The Royal Promise" al link <https://www.royalcaribbean.com/ita/it/the-healthy-sail-center>. I protocolli potrebbero essere diversi al secondo del Paese e porto di imbarco della crociera e sono soggetti a variazioni. Raccomandiamo pertanto agli ospiti di verificare gli ultimi aggiornamenti prima di mettersi in viaggio. L'Organizzatore declina, pertanto, qualsiasi responsabilità qualora il Partecipante non possa imbarcarsi per la Crociera per problemi connessi ai suoi documenti di identità ovvero ai visti di ingresso o obblighi sanitari, essendo obbligo e onere del Crocierista e, in subordine, dell'Agenzia di Viaggi, verificare tempestivamente l'idoneità dei documenti e dei requisiti sanitari del Partecipante e ottenere quanto necessario per l'imbarco e lo sbarco anche nei porti di scalo della Crociera.

**12.2** Il Partecipante dovrà comportarsi in modo tale da non compromettere la sicurezza e il godimento della Crociera da parte degli altri Partecipanti e dovrà rispettare le regole di normale prudenza e diligenza, tutte le disposizioni impartite dall'Organizzatore, dal Comandante e

dal medico di bordo nonché i regolamenti e le disposizioni amministrative applicabili, ivi inclusa la commercializzazione e vendita di prodotti e servizi ad altri ospiti.

**12.3** È proibito al Partecipante portare a bordo della nave droghe, animali vivi, armi, munizioni, esplosivi, sostanze infiammabili, tossiche o pericolose o quanto sia comunque proibito dalla legge.

**12.4** Il Partecipante risponderà di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa dell'inadempienza alle sopraindicate obbligazioni. In particolare il Partecipante risponderà di tutti i danni causati alla nave o ad altri Partecipanti e a terzi nonché di eventuali contravvenzioni, multe e spese alle quali, per suo fatto, l'Organizzatore sia assoggettato da parte di autorità portuali, doganali, sanitarie o altre autorità di qualsiasi paese toccato dalla Crociera.

**12.5** Il Partecipante è tenuto a fornire all'Organizzatore tutte le informazioni necessarie per consentirgli di adempiere ai propri obblighi in materia di sicurezza e in particolare a quelli di cui alla Direttiva n. 98/41/CE relativa alla registrazione delle persone a bordo delle navi da passeggeri che effettuano viaggi da e verso i porti degli Stati membri della Comunità.

**12.6.** Il Partecipante, fermo restando quanto previsto dal GDPR e dalla normativa italiana e comunitaria applicabile in materia di privacy, è tenuto ad informare l'Organizzatore di eventuali proprie esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc) ed a specificare esplicitamente la richiesta di relativi servizi personalizzati che l'organizzatore cercherà di soddisfare al meglio senza che ciò possa mai costituire un'obbligazione contrattuale.

**12.7** In caso di malessere, nausea, vomito o disturbi intestinali il Partecipante è invitato a recarsi prontamente presso le strutture mediche di bordo e di seguire diligentemente le istruzioni impartite, compreso l'eventuale isolamento per prevenire contagi ad altri ospiti a bordo.

**12.8** Con l'attivazione della fatturazione elettronica dal 1° gennaio 2019, l'organizzatore è tenuto dalle autorità tributarie italiane a segnalare il nome, l'indirizzo e il codice fiscale del primo ospite intestatario di ogni prenotazione, sia essa individuale o di gruppo. Pertanto, l'ospite è tenuto a fornire queste informazioni, sia attraverso l'agenzia di viaggi intermediaria o direttamente, nel caso in cui l'ospite prenoti attraverso il nostro canale diretto. Si prega di notare che non saranno inviati i documenti di viaggio nel caso questa informazione dovesse mancare.

### **13. Escursioni e attività a terra**

**13.1** Le escursioni a terra sono organizzate da agenzie locali, che forniscono i loro servizi sulla base delle loro condizioni generali di contratto e sulla base della normativa locale, per cui tali escursioni non rientrano nel contratto con l'Organizzatore per il Pacchetto Turistico ed è esclusa qualsiasi responsabilità dell'Organizzatore per eventuali inadempienze e/o incidenti anche qualora il desk dell'Organizzatore abbia suggerito tali escursioni. La funzione dell'Organizzatore deve, pertanto, considerarsi limitata a segnalare la possibilità di tali escursioni e ad assistere i Partecipanti nella scelta delle escursioni, illustrando loro le varie opzioni disponibili in loco, ma senza garantire in alcun modo le prestazioni delle agenzie locali.

**13.2** Prezzi e descrizioni delle escursioni pubblicate nel catalogo o in altre brochure ovvero pubblicate sui siti internet hanno valore puramente indicativo e sono soggetti a variazioni. Orari e itinerari delle escursioni possono inoltre subire modifiche e/o cancellazioni sia in relazione a condizioni atmosferiche, scioperi, ritardi nei trasporti ecc. sia in relazione a esigenze operative dei fornitori dei servizi.

**13.3** In caso di annullamento di un'escursione per cause operative e/o per il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, l'Organizzatore provvederà al rimborso dell'intero prezzo pagato dai Partecipanti. Le escursioni in lingua italiana sono soggette al raggiungimento di un numero minimo di Partecipanti di lingua italiana. In difetto, le escursioni si terranno in lingua inglese.

**13.4** Alcune escursioni potrebbero non essere idonee per soggetti disabili e altre potrebbero essere soggette a restrizioni o richiedere particolari condizioni fisiche o qualificazioni.

### **14. Trasporti aerei**

**14.1** Le compagnie aeree prima della partenza del volo, devono fornire alle Autorità dei paesi toccati nell'itinerario, alcune informazioni relative ai passeggeri e ai loro documenti d'identità. Se il Crocierista non fornisce complete e accurate informazioni, potrebbe non essergli consentito di partecipare alla crociera e/o al volo di andata o di ritorno. In questo caso, l'Organizzatore non avrà alcuna responsabilità e non pagherà alcuna indennità né riconoscerà alcun rimborso. Sarà cura dello stesso Crocierista l'organizzazione dei propri trasferimenti aerei. Inoltre, se da tale omissione di informazioni derivasse una sanzione a carico dell'Organizzatore, un sovrapprezzo o un'altra penalità pecuniaria, il Crocierista dovrà provvedere al rimborso dello stesso.

**14.2** Nelle vacanze che includono il volo, l'Organizzatore offre voli internazionali operati da compagnie selezionate. Anche tali voli sono soggetti alle condizioni che seguono. Tutti i voli sono soggetti a disponibilità.

**14.3** La data dei voli di andata e di ritorno sarà indicata nel documento di conferma della prenotazione. Gli operativi dei voli e le compagnie aeree eventualmente indicati nel documento di conferma sono solo indicativi e potrebbero cambiare (comprese le sostituzioni da voli non di linea a voli di linea o viceversa e/o cambiamenti di tipo di aeromobile, compagnia aerea e/o rotta dovuti a servizi di linea cancellati, modificati o non disponibili). Tali modifiche non autorizzano il Crocierista a cancellare o a modificare la prenotazione senza pagare i normali supplementi e/o penali all'Organizzatore. Il documento di conferma mostrerà i più recenti orari programmati.

Gli orari effettivi saranno indicati sulla pagina dedicata dei documenti elettronici della crociera, che dovranno essere controllati dal Crocierista e/o dall'Agente di Viaggio che ha effettuato la prenotazione non appena ricevuti. L'eventuale cambio degli orari dei voli dopo l'emissione dei biglietti sarà tempestivamente comunicata dall'Organizzatore. L'Organizzatore non sarà in grado di informare il Crocierista degli orari dei voli e della rotta per le prenotazioni effettuate con molto anticipo rispetto alla partenza.

**14.4** Il volo prenotato potrebbe non costituire il percorso più diretto e potrebbe anche comprendere uno o più scali prima della destinazione finale con conseguente attesa presso l'aeroporto di collegamento. Potrebbe anche accadere che vi siano Crocieristi che viaggiano insieme, ma prenotati su voli e itinerari diversi poiché l'Organizzatore non può garantire la prenotazione dello stesso itinerario di volo, essendo questo soggetto a disponibilità. Il contratto tra Organizzatore e Crocierista viene ad esistenza quando il primo invia il documento di conferma richiesta, anche se il primo non è in grado di fornire l'orario dei voli.

**14.5** Ogni modifica sarà soggetta a disponibilità e comporterà l'addebito di una fee amministrativa per persona oltre ad eventuali costi aggiuntivi imposti all'Organizzatore dalla compagnia aerea. Se i biglietti sono già stati emessi, saranno applicabili anche le penalità di cancellazione o modifica proprie della compagnia aerea. In alcuni casi, queste possono essere pari al pieno costo del biglietto.

**14.6** Ai sensi dell'art. 9 della Direttiva UE n. 2111/2005 l'Organizzatore porta all'attenzione dei Partecipanti l'esistenza di una "Community Blacklist", che contiene i dettagli dei vettori aerei soggetti ad un divieto operativo all'interno dell'Unione Europea.

**14.7** A meno che il Crocierista non paghi un supplemento per elevare la classe, volerà in classe economica. Si raccomanda un check-in anticipato se il Partecipante vuole richiedere posti particolari, perché l'Organizzatore non ha alcun potere di controllo sull'assegnazione dei posti che potranno essere modificati dal vettore all'imbarco. I posti desiderati possono non essere disponibili e potrebbe non essere possibile ottenere posti vicini.

**14.8** L'Organizzatore e la compagnia aerea cercheranno di soddisfare i servizi speciali richiesti, come un particolare menù dietetico ed assistenza per le sedie a rotelle. Purtroppo potrebbe non essere possibile assecondare tutte le richieste.

Talvolta la richiesta di assistenza medica e di qualche tipo di pasto speciale potrebbe comportare un sovrapprezzo da parte della compagnia aerea, che saranno fatturati di conseguenza. Ogni richiesta di tale natura dovrà essere fatta al momento della prenotazione e confermata per iscritto almeno 45 giorni prima della partenza.

**14.9** Occasionalmente accade che i voli siano in ritardo. In tali casi la compagnia aerea può provvedere a fornire ristoro e, se necessario, la sistemazione per la notte, a seconda della durata del ritardo, del momento della giornata e dell'aeroporto coinvolto.

**14.10** Il titolo di viaggio aeronautico, legalmente valido, qualora non allegato alla documentazione fornita dall'Organizzatore al Passeggero, potrà essere richiesto da questo direttamente al vettore, che ne garantisce l'esistenza, la custodia presso di sé per meri motivi logistici, la conformità alla normativa applicabile, l'immediata e incondizionata disponibilità a propria cura e spese direttamente al Passeggero stesso che ha assicurato quanto sopra anche all'Organizzatore.

**14.11** L'Organizzatore invierà nella documentazione consegnata ai Croceristi un promemoria voli, al solo fine di agevolare la disponibilità e la conoscenza da parte degli stessi dei dati relativi ai voli aerei. L'inclusione nella documentazione fornita dall'Organizzatore ai Croceristi di detto promemoria e/o di avvertenze o informazioni relative al trasporto aereo e dalla disciplina legale e contrattuale a esso applicabile ha quindi valore puramente informativo.

**14.12** Le condizioni generali del vettore aereo e/o le pattuizioni del contratto di trasporto regoleranno le ipotesi di recesso del Passeggero e/o di mancato utilizzo del vettore aereo.

**14.13** Tutti i trasporti aerei avverranno mediante voli charter o di linea presso compagnie aeree riconosciute. In caso di trasporto aereo, il prezzo del biglietto deve essere versato alla società al momento della prenotazione ed emissione dello stesso.

Il Passeggero è tenuto a versare il prezzo del biglietto aereo anche qualora cancelli il viaggio indipendentemente dal momento in cui tale cancellazione ha luogo e dalle altre disposizioni relative alla cancellazione della crociera (salvi i casi in cui la cancellazione sia dovuta a cause imputabili alla compagnia stessa e/o all'organizzatore o a eventi di forza maggiore).

## **15. Poteri del Comandante e del Medico di bordo**

Qualora il Comandante o il medico di bordo ritenga che un Partecipante non sia in condizioni di iniziare o proseguire il viaggio ovvero che possa rappresentare un pericolo per la salute e/o la sicurezza della nave ovvero il suo comportamento rechi disturbo agli altri Croceristi, potrà rifiutare l'imbarco o disporre l'interruzione della Crociera in qualsiasi momento, disponendo lo sbarco del Partecipante in qualsiasi porto o luogo in cui la nave fa scalo, senza che ciò implichi alcuna responsabilità dell'Organizzatore.

## **16. Responsabilità dell'Organizzatore**

**16.1** L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici siano prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

**16.2.** Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

**16.3.** Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto.

**16.4.** Fatte salve le eccezioni di cui alla clausola 16.3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi della clausola 16.2, il viaggiatore può avviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario avviarsi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.

**16.5.** Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi della clausola 16.2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni ai sensi dell'art. 43 del Codice del Turismo (come modificato dal D.Lgs. n. 62/2018). In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

**16.6** L'Organizzatore che abbia risarcito il Partecipante è surrogato nei diritti e nelle azioni di quest'ultimo nei confronti del terzo responsabile. L'Organizzatore non è responsabile nei confronti del viaggiatore per eventuali inadempimenti da parte dell'Agenzia di Viaggi presso cui il Partecipante ha prenotato il Pacchetto Turistico.

L'Organizzatore, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali danni che derivino da prestazioni di servizi fornite a terzi estranei e non facenti parte del Pacchetto Turistico ovvero che derivino da iniziative assunte in via autonoma dal viaggiatore nel corso del viaggio. Inoltre, l'Organizzatore sarà responsabile solo per ciò che i suoi dipendenti, agenti e fornitori fanno o omettono di fare, se essi in quel momento agiscono nell'esercizio delle loro mansioni (per i dipendenti) o stanno conducendo un lavoro che l'Organizzatore ha chiesto loro di fare (per gli agenti e i fornitori).

**16.7** L'Organizzatore non sarà responsabile per qualsiasi lesione, malattia, morte, o qualsivoglia altro danno di natura patrimoniale o non che derivi da una delle seguenti circostanze:

- l'azione/i e/o l'omissione/i della persona danneggiata o di qualche membro del suo gruppo;
- l'azione o l'omissione di una terza persona non collegata con la fornitura della vacanza, che sia imprevedibile e inevitabile;
- forza maggiore, come definita dalla clausola 16.11.

**16.8** L'Organizzatore non può accettare responsabilità per servizi che non fanno parte del contratto. Ciò include, per esempio, servizi addizionali o agevolazioni, che l'hotel o un altro fornitore voglia riconoscere, quando i servizi o le agevolazioni non sono comunicate nella brochure, e l'Organizzatore non abbia accettato di fornirli.

**16.9** Gli impegni che l'Organizzatore ha assunto nei confronti del viaggiatore in relazione ai servizi che ha accettato di fornirgli o di organizzargli come parte del contratto - e le leggi e i regolamenti del paese in cui il reclamo o la lamentela dell'Ospite si è verificato - saranno usati come base per decidere se il servizio in questione sia stato fornito propriamente.

Se i servizi specifici che hanno dato origine al reclamo o alla denuncia sono conformi alle leggi locali e ai regolamenti applicabili a quei servizi in quel momento, i servizi saranno considerati regolarmente prestati.

Fa eccezione il reclamo o la denuncia che concerna l'assenza di misure di sicurezza, che potrebbe indurre un turista ragionevole a rifiutare la vacanza in questione.

**16.10** Salvo dove disposto specificatamente il contrario in questi termini e condizioni, l'Organizzatore non sarà tenuto a pagare alcun risarcimento quando la vacanza e/o qualche altro servizio che l'Organizzatore si sia impegnato ad organizzare o fornire non possa essere offerto del tutto o erogato correttamente a causa di situazioni che sono fuori dal controllo dell'Organizzatore (forza maggiore o caso fortuito). Per situazioni fuori dal controllo dell'Organizzatore, si intende qualsiasi evento che l'Organizzatore o il fornitore del servizio in questione non possa prevedere o evitare anche adottando ogni ragionevole precauzione.

Tali eventi includono verosimilmente guerre o minaccia di guerre, atti di terrorismo o minaccia di tali atti, tumulti o disordini civili, azioni sindacali, disastri naturali o nucleari, incendi, avverse condizioni meteorologiche, rischi per la salute, epidemie e problemi meccanici (che l'Organizzatore non può aver previsto o evitato nonostante i suoi normali completi controlli meccanici) e tutte le altre situazioni comunque al di fuori del controllo dell'Organizzatore.

## **17. Limiti di risarcimento**

**17.1** Il risarcimento del danno non potrà superare limiti previsti dalla CCV, dalla Convenzione di Atene del 1974/2002 (così come previsto dal Regolamento Comunitario n. 329/2009) e dalle altre convenzioni internazionali applicabili, nonché dalle disposizioni nazionali ed internazionali vigenti.

**17.2.** Ai sensi dall'art. 43, comma 5, del Codice del Turismo (come modificato dal D.Lgs. n. 62/2018), il risarcimento del danno dovuto al turista, per difetto di conformità dei servizi erogati, non può essere superiore al triplo del prezzo totale del pacchetto, fatto salvo il risarcimento dei danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa.

**17.3.** Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni per le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo, si prescrive in due anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

**17.4** Il diritto al risarcimento dei danni alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

## **18. Bagagli**

Il limite massimo di bagagli di cui è consentito l'imbarco sulla nave è di 90 Kg per Partecipante. Per i viaggi aerei i limiti sono quelli stabiliti dai vettori.

## **19. Custodia valori**

L'Organizzatore non assume alcuna responsabilità per denaro e valori non depositati nelle cassette di sicurezza della nave.

## **20. Reclami**

**20.1** Il viaggiatore deve informare l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

**20.2** Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al venditore tramite il quale lo ha acquistato, il quale, a sua volta, li inoltra tempestivamente all'organizzatore..

**20.3** Ai fini del rispetto dei termini o periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma precedente, è considerata la data di ricezione anche per l'organizzatore.

**20.4** RCL Cruises Ltd si impegna a eseguire tutte verifiche necessarie entro il termine di 90 giorni (o eventuale più lungo termine che verrà comunicato per iscritto),

**20.5** RCL Cruises LTD, nel rispetto della direttiva UE n. 11/2013, dichiara di essere disponibile ad aderire all'istituto della mediazione e/o negoziazione assistita di cui il cliente volesse avvalersi in caso di insorgenza di controversie. Ai sensi 36, comma 5, lettera g, del Codice del Turismo (come modificato dal D. Lgs. n. 62/2018), l'organizzatore potrà egli stesso proporre al turista - a catalogo, sul proprio sito o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte. In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta. L'Organizzatore cercherà sempre di risolvere qualsiasi reclamo legittimo in maniera amichevole. Nel caso in cui non ci sia la possibilità di raggiungere un accordo tramite mediazione, arbitrato o in altro modo, i tribunali Italiani hanno competenza esclusiva per risolvere ogni controversia.

## **21. Assistenza al turista**

**21.1** L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà, anche fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

**21.2.** L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

## **22. Obblighi del turista durante e dopo il viaggio**

I turisti dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. Essi saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.

Il turista è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

## **23. Fondo di garanzia**

I pacchetti turistici, ai sensi dell'art. 47, comma 2, del Codice del Turismo (come modificato dal D. Lgs. n. 62/2018) sono assistiti da polizze assicurative o garanzie bancarie che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo paese, ivi compresi i viaggi in Italia, nei casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o del venditore, garantiscono, senza ritardo su richiesta del viaggiatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del turista, nel caso in cui il pacchetto include il trasporto, nonché, se necessario, il pagamento del vitto e dell'alloggio prima del rientro.



RCL Cruises LTD ha aderito al Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. con certificato n. A/155.1935/2/2018.  
I turisti che hanno acquistato una crociera, un pacchetto turistico organizzato o intermediato da RCL Cruises LTD sono garantiti da Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. - Via Nazionale 60 - Roma - C.F. 13932101002, Repertorio MIBACT nota 0066115 del 28 giugno 2016. In caso di insolvenza o fallimento i turisti possono prendere contatti con il Fondo di Garanzia Viaggi S.r.l. ai seguenti recapiti: Tel: 06.99705791 - Mobile.: 348.80749285 - mail: [fondo@garanziviaggi.it](mailto:fondo@garanziviaggi.it)  
Sul sito [www.garanziviaggi.it](http://www.garanziviaggi.it) è possibile consultare le informazioni sulle modalità di funzionamento del Fondo, sulle richieste di rimborso, sulla normativa di riferimento nonché scaricare il modulo per l'istanza di ammissione al Fondo".

#### **24. Comunicazione ex Legge 38/2006**

La legge italiana punisce con la pena della reclusione reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

#### **25. Trattamento dati personali**

La raccolta dei dati personali del Crocierista viene effettuata dall'organizzatore direttamente in caso di vendita diretta o tramite l'Agenzia di Viaggi presso cui lo stesso effettua la sua prenotazione.

Al momento della raccolta di tali dati, l'organizzatore in caso di vendita diretta o l'Agenzia di Viaggi dovrà fornire al Partecipante idonea informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR). In ogni caso, ai fini del suddetto regolamento si precisa il crocierista è tenuto a comunicare all'agenzia di viaggi e all'organizzatore tutti i dati personali dei viaggiatori in quanto ciò è necessario ai fini dell'esecuzione degli obblighi di cui al presente contratto. L'Organizzatore tratterà tali dati in qualità di "Titolare autonomo di trattamento" ai sensi di legge.

L'Organizzatore potrà comunicare i dati del Viaggiatore a qualsiasi società (anche esterna) di Royal Caribbean International, nonché alle Autorità dei porti di scalo o Albergatori o Tour Operator o Compagnie aeree ove necessario per eseguire gli obblighi di cui al presente contratto o ove richiesto dalla normativa italiana o estera. La raccolta dei dati e il relativo trattamento potranno essere effettuati sia con strumenti elettronici che cartacei.

Tale conferimento di dati è obbligatorio e un eventuale rifiuto al loro conferimento e trattamento avrà come conseguenza l'impossibilità di consentire la fornitura del servizio richiesto. Il Responsabile del trattamento preposto dall'Organizzatore al trattamento dei dati è domiciliato, per la carica, presso RCL Cruises LTD- Sede secondaria in Italia in Genova, Via C.R.Ceccardi 4/41.

Ai sensi degli articoli 15 e seguenti del Regolamento, l'interessato ha il diritto di chiedere in qualunque momento, l'accesso ai suoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18, ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che lo riguardano, nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento. In ogni momento, l'interessato ha la possibilità di revocare ex art. 7 del Regolamento il consenso prestato, proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati sia contrario alla normativa in vigore.

È possibile formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei dati ex articolo 21 del GDPR nella quale dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare l'istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà dell'interessato.

Le richieste vanno rivolte, per iscritto, al Titolare del Trattamento all'indirizzo: [servizioclienti.it@rccl.com](mailto:servizioclienti.it@rccl.com).

Per garantire la sicurezza degli ospiti a bordo vengono utilizzati sistemi di videosorveglianza a circuito chiuso CCTV (Closed Circuit Television) le cui immagini vengono conservate per un massimo di 3 mesi.

#### **26. Aggiornamento condizioni generali**

In caso di eventuali difformità tra le condizioni generali di contratto di vendita di pacchetto turistico pubblicate sui cataloghi cartacei e quelle pubblicate sui cataloghi on line, prevalgono quest'ultime poiché aggiornate alle normative vigenti.

Pertanto ogni aggiornamento alle presenti condizioni sarà tempestivamente indicato sul sito internet, [www.royalcaribben.it](http://www.royalcaribben.it).