CONDIZIONI GENERALI

CONTRATTO DI VENDITA DI SERVIZI E PACCHETTI TURISTICI

CONTENUTO DEL CONTRATTO DI VENDITA DEL PACCHETTO TURISTICO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le presenti Condizioni Generali, anche il documento Partire Informati presente nei cataloghi e nel sito web, nonché la descrizione del servizio o del pacchetto turistico acquistato. Suddetti documenti sono contenuti nel catalogo (o in separato programma di viaggio), nel sistema di teleprenotazione, nel sito web nicolaus.it e nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore (c.d. Estratto conto). Tale conferma di prenotazione viene inviata da Nicolaus al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale sua mandataria; il viaggiatore avrà diritto di riceverla dalla medesima agenzia. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di un singolo servizio o di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali ed il documento Partire Informati.

1. FONTI LEGISLATIVE

La vendita di pacchetti turistici e dei servizi turistici collegati, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale che internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies, per come modificato dal decreto Legislativo nr. 62 del 21 maggio 2018, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302, nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

I contratti aventi ad oggetto esclusivamente l'offerta di un singolo servizio turistico di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato singolo servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste, dalla succitata Direttiva europea 2015/2302, in favore dei viaggiatori.

Il venditore e/o l'intermediario, che si obbligano a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo servizio turistico, sono tenuti a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi, che riportino la somma pagata per il servizio e non possono in alcun modo essere considerati organizzatori del viaggio.

Per tutti i contratti nei quali è previsto un servizio di trasporto, si applicano le condizioni di trasporto stabilite dal singolo fornitore (es. compagnia aerea, marittima, ferroviaria, autonoleggio, bus) visualizzabili sul sito web e/o presso gli altri canali ufficiali dell'effettivo fornitore e/o del soggetto tenuto a fornire il servizio.

2. REGIME AMMINISTRATIVO

L'organizzatore e il venditore, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza.

L'organizzatore e il venditore devono rendere noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale (descritta nella scheda tecnica pubblicata nei cataloghi e nei siti web di Nicolaus) nonché, alla fine di questo documento o unitamente ad esso, gli estremi delle altre polizze di garanzia, se incluse nel prezzo, come la copertura delle spese relative all'assistenza del/i viaggiatore/i, sia in Italia che all'estero, al rimborso o all'intervento diretto per spese mediche o per spese relative allo smarrimento o ritardata consegna del bagaglio.

Altresì, l'organizzatore e l'intermediario, rendono note al viaggiatore le eventuali ulteriori polizze facoltative acquistabili, aventi ad oggetto il rimborso per le penali derivanti dall'annullamento del viaggio o della sua interruzione (secondo le casistiche previste dalla Polizza prescelta ivi inclusi i casi di annullamento derivanti da contagio da Covid-19).

Inoltre, l'organizzatore e l'intermediario (solo nei casi di vendita di pacchetto turistico), rendono noti gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e, nel caso di vendita intermediata, del venditore, atteso il ricevimento da parte di quest'ultimo delle somme corrisposte dai viaggiatori ai fini del pagamento del prezzo del pacchetto turistico, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico includa il servizio di trasporto.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del contratto di pacchetto turistico come definito all'art.33 del d.lgs 62/2018, si intende per:

SERVIZIO TURISTICO:

a) il trasporto di passeggeri;

b) l'alloggio purchè non facente intrinsecamente parte del trasporto di passeggeri e purchè non destinato a fini residenziali o relativo a corsi di lingua di lungo periodo;

c) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore, ai sensi dell'art.3, punto 11) della Direttiva 2007/46/CEE del Parlamento Europeo e del Consigli, oppure di motocicli che richiedono una patente di guida di Cat.A;

d) qualunque altro servizio turistico non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a),b) o c);

2) pacchetto la combinazione di almeno 2 tipi diversi di servizi turistici di cui al punto 1), ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza alle condizioni indicate al successivo art.4;

3) contratto di pacchetto turistico: il contratto relativo a tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;

4) inizio del pacchetto turistico: l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

5) professionista, qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti del turismo organizzato agisce, anche tramite altra persona che opera in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore o intermediario, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di singoli turistici, ai sensi della normativa di cui al Codice del Turismo;

6) organizzatore, il professionista che combina pacchetti turistici e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente ad un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista;

7) venditore o intermediario, il professionista, diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita servizi o pacchetti turistici combinati da un organizzatore o fornitore effettivo di servizi;

8) viaggiatore, chiunque intende concludere un contratto, o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione della legge sui contratti del turismo organizzato;

9) stabilimento, lo stabilimento definito dall'art. 8, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

10) supporto durevole, ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

11) circostanze inevitabili e straordinarie, una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

12) difetto di conformità, un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

13) punto vendita, qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

14) rientro, il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

15) causa di forza maggiore, consiste in un evento di una forza tale al quale non è oggettivamente possibile resistere. Tale evento, per la sua forza intrinseca determina la persona a compiere un atto positivo o negativo in modo necessario ed inevitabile. Alla pari del caso fortuito, rileva quale causa di esonero da responsabilità.

4. NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

1.La nozione di pacchetto turistico, secondo il Codice del Turismo art.33 del d.lgs 62/2018, è la seguente:

la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici di cui al punto 1) dell'art. 3 che precede, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se:

a) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un unico contratto per tutti i servizi; oppure

b) indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono:

i) acquistati presso un unico punto vendita e tali servizi sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;

ii) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;

iii) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione «pacchetto» o denominazione analoga;

iv) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici; o

v) 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 sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti è concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

2. Una combinazione di servizi turistici in cui sono combinati non più di uno dei tipi di servizi turistici di cui al punto 1) dell'art. 3, lettere a), b) o c), con uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1) dell'articolo 3, lettera d), non è un pacchetto se questi ultimi servizi:

a) non rappresentano una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione;

oppure

b) sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al punto 1) dell'art. 3, lettere a), b) o c).

5. CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO - PROPOSTA D'ACQUISTO E DOCUMENTI DA FORNIRE .

1. Al momento della conclusione del contratto di vendita di pacchetto turistico o, comunque, appena possibile, l'organizzatore o il venditore, fornisce al viaggiatore una copia o una conferma dei servizi di cui al contratto, su un supporto durevole (e-mail) contenente la conferma di prenotazione dei servizi e\o estratto conto.

2. Il viaggiatore ha diritto a una copia cartacea della conferma di prenotazione e/o estratto conto, qualora il contratto di vendita sia stato stipulato alla contemporanea presenza fisica delle parti.

3. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, definiti all'articolo 45, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) una copia o la conferma del contratto di vendita di pacchetto turistico è fornita al viaggiatore su carta o, se il viaggiatore acconsente, su un altro supporto durevole. Lo stesso avviene per i contratti conclusi a distanza (e-commerce) come da art. 10 comma 9 del presente documento.

4. Il contratto costituisce titolo per accedere al fondo di garanzia di cui al successivo art. 21, unicamente per i pacchetti turistici.

6. INFORMAZIONI AL VIAGGIATORE NEI PACCHETTI TURISTICI

1. Prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico o di un'offerta corrispondente, l'organizzatore e il venditore forniscono al viaggiatore il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte I o parte II, del Codice del Turismo, nonché le seguenti informazioni:

a) le caratteristiche principali dei servizi turistici, quali:

1) la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se è incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;

2) i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la località di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito o conosciuto, l'organizzatore e, se del caso, il venditore informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;

3) ubicazione, caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;

4) i pasti forniti inclusi o meno;

5) visite, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;

6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;

7) la lingua in cui sono prestati i servizi;

8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore. Richieste particolari sulle modalità di erogazione e\o di esecuzione di taluni servizi facenti parte del pacchetto turistico, compresa la necessità di ausilio in aeroporto per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali a bordo o nella località di soggiorno, dovranno essere avanzate in fase di richiesta di prenotazione e risultare oggetto di specifico accordo tra il viaggiatore e l'Organizzatore, se del caso anche per il tramite dell'agenzia di viaggio mandataria del viaggiatore;

b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;

c) il prezzo totale comprensivo dei servizi turistici che compongono il pacchetto, dei servizi assicurativi e/o finanziari, delle tasse e di tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, quali spese amministrative e di gestione delle pratiche. Ove alcuni costi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;

d) le modalità di pagamento, compreso l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore è tenuto a pagare o fornire;

e) il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto (se previsto tale numero minimo) e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a) del Codice del Turismo, prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento di tale numero;

f) le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporti e\o visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;

g) le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto di pacchetto turistico in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma l del D.Lgs. 79/2011 e specificate al successivo art. 10 comma 3

h) le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di furto o smarrimento del bagaglio durante il trasporto e/o di assistenza alla persona, compreso il rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;

i) gli estremi della copertura di cui all'articolo 47, commi l, 2 e 3 Dlgs. 79/2011 per i pacchetti turistici.

2. Inoltre prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore e il venditore comunicano al viaggiatore le informazioni sull'identità del vettore aereo operativo, ove non nota al momento della prenotazione, giusta previsione art.11 Reg. Ce 2111\05 (Art. 11, comma 2 Reg. Ce 2111/05: "Se l'identità del vettore aereo effettivo o dei vettori aerei effettivi non è ancora nota al momento della prenotazione, il contraente del trasporto aereo fa in modo che il passeggero sia informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno in quanto vettori aerei effettivi per il volo o i voli interessati. In tal caso, il contraente del trasporto aereo farà in modo che il passeggero sia informato dell'identità del vettore o dei vettori aerei effettivi non appena la loro identità sia stata accertata ed il loro eventuale divieto operativo nell'Unione Europea").

3. L'organizzatore predispone in catalogo o nel programma fuori catalogo – anche se resi su supporto elettronico o per via telematica o pubblicati nei propri siti web - una scheda tecnica. In essa sono contenute le informazioni tecniche relative agli obblighi di legge cui è sottoposto il Tour Operator Nicolaus, quali a titolo esemplificativo:

- estremi dell'autorizzazione amministrativa o S.C.I.A del Tour Operator Nicolaus.
- estremi delle garanzie per i viaggiatori ex art. 47 Codice del Turismo per i pacchetti turistici;
- estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile
- periodo di validità del catalogo - in formato cartaceo o telematico o web ed ove presente - o del programma fuori catalogo
- parametri e criteri di adeguamento del prezzo del viaggio (Art. 39 Cod. Tur.) per i pacchetti turistici.

Qualora il Tour Operator pubblichi su propri cataloghi, su programmi fuori catalogo, su supporti durevoli o sui propri siti web dei servizi turistici la cui vendita non sia configurabile con un pacchetto così come descritti al precedente art.3, non saranno applicabili le norme del Codice del Turismo (D.Lgs 62/2018) ma unicamente le norme del Codice Civile in materia di contratti.

7. PAGAMENTI

1. All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto del singolo servizio o del pacchetto turistico dovrà essere corrisposta:

a) la quota di gestione pratica

e/o

b) acconto sul prezzo del singolo servizio o del pacchetto turistico pubblicato in catalogo o indicato nella quotazione degli stessi, fornita da Nicolaus, nonché l'eventuale quota relativa alle garanzie assicurative. Il saldo dovrà essere improrogabilmente versato entro il termine stabilito dal Nicolaus nel proprio catalogo o programma fuori catalogo, nel proprio sito di teleprenotazione o nella conferma di prenotazione del servizio\pacchetto turistico acquistato.

2. Per le prenotazioni in epoca successiva alla data indicata quale termine ultimo per effettuare il saldo, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della sottoscrizione della proposta di acquisto.

3. La mancata ricezione da parte di Nicolaus delle somme sopra indicate, alle date stabilite, al pari della mancata rimessa allo stesso, delle somme versate dal Viaggiatore al venditore, comporterà l'automatica risoluzione del contratto con l'applicazione delle penali di recesso previste all'art. 10.3, da comunicarsi con semplice comunicazione scritta, via fax o via e-mail, presso l'Agenzia venditrice o presso il domicilio anche elettronico, ove comunicato, del viaggiatore e ferme le eventuali azioni di garanzia ex art. 47 D.Lgs. 79/2011 esercitabili dal viaggiatore verso il venditore per i pacchetti turistici. Il pagamento si intende conseguentemente effettuato quando le somme siano pervenute all'organizzatore. È onere del viaggiatore verificare pertanto il possesso in capo al venditore, scelto quale proprio mandatario per l'acquisto del pacchetto turistico, dei requisiti di legge e specificamente della garanzia contro il rischio di insolvenza o fallimento.

8. PREZZO

Il prezzo del singolo servizio o del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo o agli eventuali aggiornamenti degli stessi successivamente intervenuti e comunque sempre nel sito web dell'Operatore e nei sistemi di teleprenotazione.

In caso di pacchetto turistico, il prezzo potrà essere variato, in aumento o in diminuzione, soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante o per eventuale sostituzione di volo/vettore a causa di cancellazione volo Low Cost o Linea.
- diritti e tasse relative al trasporto aereo, ai diritti 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 prezzi in vigore sino - al massimo - a 21 giorni prima della partenza, rispetto a quelli indicati nella scheda tecnica del catalogo, ovvero indicati negli eventuali aggiornamenti della scheda tecnica, pubblicati sui siti web. In ogni caso di pacchetto turistico, il prezzo non può essere modificato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare. In caso di diminuzione del prezzo, Nicolaus ha diritto a detrarre le spese amministrative e di gestione delle pratiche effettive dal rimborso dovuto al viaggiatore, delle quali è tenuto a fornire la prova su richiesta del viaggiatore.

Il prezzo, per ogni tipo di contratto, è composto da:

a) quota di gestione pratica

b) quota di partecipazione: espressa in catalogo o nei sistemi di teleprenotazione o nella quotazione del pacchetto fornita al venditore o al viaggiatore in caso di vendita diretta;

c) costo eventuali polizze assicurative contro i rischi di annullamento e\o spese mediche o altri servizi richiesti, ove non compreso nella quota di partecipazione;

d) costo eventuali visti e tasse di ingresso ed uscita dai Paesi meta della vacanza.

e) oneri e tasse aeroportuali e\o portuali ed eventuali oneri di gestione carburante o tasso di cambio.

f) eventuali spese amministrative di revisione / variazione pratica.

g) quote supplementari obbligatorie (contributi o forfait costi per bambini o infant, servizi alberghieri accessori etc.) o facoltative (servizi alberghieri quali le prime file spiaggia, Pacchetti Premium, Tessere club, servizi ancillari vari etc.). I prezzi inseriti nel presente catalogo sono quote indicative ed a partire da, espresse per macro periodi e per soggiorni o pacchetti di minimo sette notti, salvo diversa specificazione espressamente pubblicata nelle pagine illustrative delle singole strutture. Il prezzo reale e definitivo del soggiorno o del pacchetto turistico potrà essere calcolato sul sito nicolaus.it

9. MODIFICA DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

1. Il Tour Operator Nicolaus si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica.
2. Se prima della partenza l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici facenti parte del pacchetto turistico (di cui all'art. 34 comma 1 lett. A del Codice del Turismo) oppure non può soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'organizzatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore, può accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.
3. Ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica di cui al comma 2, esercitando il diritto di recesso, l'organizzatore potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore.
4. L'organizzatore informa via mail, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte di cui al comma 2 e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto ai sensi del comma 6.
5.Il viaggiatore comunica la propria scelta all'organizzatore o all'intermediario entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso indicato al comma 1. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.
6. Se le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo di cui al comma 2 comportano un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo.
7. In caso di recesso dal contratto di vendita di pacchetto turistico ai sensi del comma 2, e se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore ed ha diritto ad essere indennizzato per la mancata esecuzione del contratto, tranne nei casi di seguito indicati:
a. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico ad opera dell'Organizzatore quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto, o l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al viaggiatore senza ingiustificato ritardo, prima dell'inizio del pacchetto.
b. Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito;
c. Non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
8. Per gli annullamenti di pacchetti turistici diversi da quelli di cui al comma 7 lettere a), b) e c), l'organizzatore che annulla, restituirà al viaggiatore una somma pari al doppio di quanto dallo stesso pagato ed effettivamente incassato dall'organizzatore, anche se tramite l'agente di viaggio.
9. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il viaggiatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dall'art. 10, 3° comma qualora fosse egli ad annullare il pacchetto turistico.

10. RECESSO

A) DEL VIAGGIATORE
1. Al di fuori dei casi previsti dall'art. precedente il viaggiatore può altresì recedere dal contratto di pacchetto turistico senza pagare penali nelle seguenti ipotesi:
- aumento del prezzo del pacchetto in misura eccedente l'8%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore;
- impossibilità di soddisfare le richieste specifiche formulate dal viaggiatore e già accettate dall'Organizzatore.

Nei casi di cui sopra e relativamente ai pacchetti turistici, il viaggiatore può:
- accettare la proposta alternativa ove formulata dall'organizzatore;
- richiedere la restituzione delle somme già corrisposte. Tale restituzione dovrà essere effettuata nel termine di legge indicato all'articolo precedente.

2. In caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale nell'esecuzione del pacchetto o sul trasporto 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 all'indennizzo supplementare.
3. Al viaggiatore che receda da un qualsiasi tipo di contratto di pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo, anche imprevisto e sopraggiunto, al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma o di quelle previste dall'art. 9 comma 2 di queste Condizioni Generali, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art.7 saranno applicate le Penali previste al comma 3.1 . Le stesse penali sono previste per il recesso del viaggiatori di contratti di singolo servizio, se non espressamente comunicate in modo diverso al momento della prenotazione e della conferma dei servizi prenotati.
3.1 in caso di annullamento del contratto da parte del viaggiatore, avvenuto, prima della partenza dei pacchetti turistici o prima della data di check-in per contratti di singolo servizio e per le seguenti tipologie di contratto:
a) solo soggiorno (solo servizio hotel, villaggio o appartamento)
b) pacchetto turistico (indicato generalmente nel sito nicolaus.it come pacchetto inclusivo di soggiorno + volo charter o volo di linea cosiddetta "charterizzata" (sono in entrambi i casi voli inseriti nella programmazione del tour operator Nicolaus che garantiscono sempre il trasferimento terrestre collettivo incluso, a destinazione, in forma gratuita)
c) pacchetto inclusivo di soggiorno + nave con tariffa speciale (formula cosiddetta "Promo nave") si applicheranno le seguenti penali standard :
- 10% della quota di partecipazione per cancellazioni avvenute sino a 30 gg. lavorativi
- 30% della quota di partecipazione per cancellazioni avvenute da 29 a 21 gg. lavorativi
- 50% della quota di partecipazione per cancellazioni avvenute da 20 a 14 gg. lavorativi
- 75% della quota di partecipazione per cancellazioni avvenute da 13 a 3 gg. lavorativi
- 100% della quota di partecipazione dopo tali termini.

Per giorni lavorativi si intendono i giorni della settimana ad esclusione del sabato e della domenica.
Le stesse penali saranno applicate sui servizi alberghieri aggiuntivi (sia se obbligatori che facoltativi) quali le Tessere Club (se pre-incassate), i Pacchetti Premium, le "Prime file spiaggia", i contributi, forfait o quote per bambini (Child) o infant (incluso le eventuali quote per servizi ad essi dedicati), i supplementi nave o voli di qualsiasi genere.
Saranno sempre addebitate per intero (non rimborsabili) le quote di gestione pratica e/o l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative facoltative richieste al momento della prenotazione e/o conclusione del contratto nonchè le tasse/spese portuali ed aeroportuali, i supplementi facoltativi (di qualsiasi genere) ed ogni spesa amministrativa indicata nella conferma (incluso visti se richiesti)
Tutte le penali in caso di annullamento saranno sempre indicate nel preventivo del viaggio, nonché nella eventuale conferma.
Sarà sempre emessa una penale pari al 100% nei seguenti casi:
- annullamento nel giorno di partenza;
- No Show, ovvero mancata presentazione nel giorno previsto di arrivo presso la struttura alberghiera o al check-in del luogo di partenza per il servizio di trasporto.
- interruzione del viaggio o soggiorno non causata dall'organizzatore;
- impossibilità di poter effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei documenti di identità (con particolare attenzione ai documenti necessari per i minori) o di qualsiasi altro adempimento necessario per effettuare il viaggio come visti, permessi, vaccinazioni obbligatorie, etc; il controllo della validità dei documenti è obbligo personale del viaggiatore, non delegabile.

La non imputabilità al viaggiatore della circostanza di natura soggettiva che gli impedisce di usufruire della vacanza (a titolo esemplificativo: malattia, revoca delle ferie, perdita del lavoro ecc.), non legittima il recesso senza penali, previsto per legge nei pacchetti turistici solo per le circostanze oggettive, inevitabili e straordinarie, riscontrabili presso la località meta della vacanza di cui al precedente comma 2, nonchè per le ipotesi di cui al comma 1 del presente Articolo e per le ipotesi previste dal Codice Civile per le prenotazioni di singolo servizio.
In ogni caso le predette conseguenze economiche (penali) derivanti dall'annullamento del contratto per circostanze rientranti nella sfera personale del viaggiatore, o comunque per motivi che gli impediscano oggettivamente di effettuare il viaggio o che determinano la sua interruzione, pur se non ad egli imputabili, possono essere evitate con stipula di apposita polizze assicurative, laddove non prevista in forma inclusiva o inscindibile dall'organizzatore e comunque sempre verificando le condizioni e le previsioni delle polizze stesse.
Anche nel caso in cui il pacchetto preveda una polizza assicurativa multirischi (inclusiva anche di copertura contro le penali di annullamento) è sempre opportuno verificare le condizioni ed i casi previsti per valutare eventuali estensioni da richiedere al momento dell'acquisto del viaggio.
Le eventuali polizze facoltative (se non già previste nel contratto di viaggio) e previste a tutela del viaggiatore sono da acquistare al momento della sottoscrizione del contratto e sono sempre pubblicate e consultabili nei siti web del tour operator Nicolaus; le stesse prevedono un'ampia gamma di tutte le garanzie proposte, nonchè tutte le esclusioni e gli eventuali scoperti a carico del cliente.
4. Nel caso di gruppi precostituiti, le penali da recesso saranno oggetto di accordo specifico di volta in volta redatto dall'ufficio preposto e sottoscritto tra le parti. Anche i gruppi potranno, su richiesta dei singoli partecipanti e nei limiti temporali indicati nei contratti di acquisto, dotarsi delle coperture assicurative sempre facoltative proposte dal tour operator.
5. Eccezioni alle Penalità standard
In caso di prenotazioni effettuate su particolari strutture alberghiere con offerte speciali e/o con tariffe non rimborsabili, le penali applicabili in caso di recesso del viaggiatore potrebbero essere più restrittive rispetto a quelle "standard "Indicate nel comma 3.1.
Le condizioni di penale più restrittive rispetto a quelle standard saranno sempre evidenziate all'atto del preventivo (quindi prima della conclusione del contratto) e della eventuale conferma.
Dalle percentuali standard di penale sopra indicate al comma 3.1, sono altresì esclusi i pacchetti che includono l'utilizzo di voli o navi di linea con tariffe speciali (anche Instant purchase) e i pacchetti che comprendono servizi di trasporto a tariffa esposta. In tutti i predetti casi, le condizioni di cancellazione della componente trasporto saranno maggiormente restrittive e da intendersi sempre soggette alla penale del 100% in caso di recesso del viaggiatore. Tutte le penali in caso di annullamento saranno sempre indicate nel preventivo del viaggio, nonché nella eventuale conferma.
Anche in questo caso saranno sempre addebitati per intero, le quote di gestione pratica e/o l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative facoltative richieste al momento della prenotazione e/o conclusione del contratto nonchè le tasse/spese portuali ed aeroportuali, i supplementi facoltativi di ogni genere ed ogni spesa amministrativa indicata nella conferma (incluso visti se richiesti)
B) DELL'ORGANIZZATORE
6. L'organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti effettuati, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se:
- il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni;
- l'organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie o eventi di forza maggiore e comunica il recesso al viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

7. L'organizzatore procede a tutti i rimborsi prescritti a norma dei commi 2 e 5 senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso. Nei casi di cui all'Art.41, commi 4 e 5, Cod.Tur, (in caso di pacchetti turistici) si determina la risoluzione dei contratti funzionalmente collegati e stipulati con terzi.
8. Ai sensi dell art. 41 comma 7 del Codice del Turismo. in caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali (es, fuori dalla sede dell'agenzia di viaggi, in Fiere o altri eventi etc) il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Trascorso il periodo previsto per esercitare il diritto di recesso, in caso di cancellazione del viaggiatore saranno applicate le penali previste all'art 3.
Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, dopo il predetto termine dei 5 gg., il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.
9. In caso di conclusione di contratto a distanza (vendita da sito web del tour operator), come definito dall'art. 45 comma 1 lett. g) del Codice del Consumo è escluso il diritto di recesso ai sensi dell'art. 47 comma 1 lett. g) del Codice del Consumo.

11. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER INESATTA ESECUZIONE E SOPRAVVENUTA IMPOSSIBILITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO

OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE – TEMPESTIVITÀ DELLA CONTESTAZIONE
1. 'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvalga o da altri fornitori di servizi turistici ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.
2. Il viaggiatore, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente il corso della vacanza, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.
3. Se uno dei servizi turistici, non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, l'organizzatore, una volta accertata l'effettiva presenza di un difetto di conformità, vi pone rimedio a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'esistenza e entità del difetto di conformità, del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo nonché al risarcimento del danno che abbia subito in conseguenza del difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o ad un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici o è a carattere inevitabile o imprevedibile oppure dovuto a circostanze straordinarie ed inevitabili.
4. Fatte salve le eccezioni di cui sopra, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità del pacchetto turistico o se è necessario porvi rimedio immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.
5. Se un difetto di conformità di uno dei servizi inclusi nel pacchetto turistico costituisce un inadempimento di non scarsa importanza e l'organizzatore non vi ha posto rimedio con la contestazione tempestiva effettuata dal viaggiatore, in relazione alla durata ed alle caratteristiche del pacchetto, il viaggiatore può risolvere il contratto con effetto immediato, o chiedere – se del caso – una riduzione del prezzo, salvo l'eventuale risarcimento del danno.
6. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta nei termini indicati si applica il comma 5.
7. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili con quanto convenuto nel contratto o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore poiché non comparabile a quanto convenuto nel contratto o poiché la concessa riduzione del prezzo è inadeguata, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto nel pacchetto turistico, per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità di mezzi e posti, e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

12. SOSTITUZIONI E VARIAZIONE PRATICA

1. Il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore su un supporto durevole, entro e non oltre sette giorni lavorativi prima dell'inizio del pacchetto con volo charter, può cedere il contratto di vendita di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio.
2. Il cedente e il cessionario del contratto di vendita di pacchetto turistico sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.
3. L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di vendita di pacchetto turistico e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto. In caso di contratto di viaggio con trasporto aereo per il quale è stata emessa biglietteria a tariffa agevolata e\o non rimborsabile, la cessione potrebbe comportare l'emissione di nuova biglietteria aerea con la tariffa disponibile alla data della cessione medesima.
In ogni caso, ogni modifica richiesta dal viaggiatore a prenotazioni già accettate, non obbliga l'organizzatore all'accettazione automatica; ogni richiesta di modifica comporterà, per il cliente richiedente, l'addebito fisso di € 30.00 a prenotazione, per ogni modifica di prenotazioni di solo soggiorno, e l'addebito fisso di € 50.00 a prenotazione, per ogni modifica di prenotazioni con voli o navi charterizzate, a titolo di costi amministrativi e gestionali.
Potranno essere prese in considerazione, con l'applicazione di tale addebito, unicamente le seguenti richieste di modifica:
- cambio nome nelle prenotazioni di solo soggiorno fino a 7 gg. lavorativi prima dell'inizio del soggiorno stesso
- cambio nome nelle pratiche comprendenti trasporto, possibile solo nelle prenotazioni con volo speciale (charter) ITC, unicamente se comunicato 7 gg. lavorativi prima della partenza Non saranno possibili variazioni di nominativi per prenotazioni di pacchetti dinamici (con volo acquistato e pagato integralmente) e comunque per pacchetti turistici comprendenti volo di linea a tariffa speciale (non full fare) e/o low cost o comprendenti biglietti di trasporto con nave o treno, se non mediante la corresponsione delle penali previste da tali vettori per i casi specifici (si rimanda alle condizioni generali dei singoli vettori o a quanto riportato nelle conferme di prenotazione).
- cambio tipologia camera, previa disponibilità e corresponsione dell'eventuale differenza per la nuova sistemazione. In ogni caso, sarà possibile per il tour operator effettuare adeguamenti di tariffe o prezzi applicabili nel momento della richiesta di variazione.

Le modifiche di date di soggiorno o di tipologia di viaggio (es. destinazione o hotel) saranno trattate come recesso del viaggiatore dal contratto (art. 10 delle presenti condizioni generali).
La diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi come "annullamento parziale" regolato sempre dalle disposizioni del medesimo art.10 per le persone annullanti.

13. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

Fermo l'obbligo di tempestiva comunicazione del difetto di conformità di uno dei servizi contenuti in un pacchetto turistico, per come previsto all'art. 11 comma 2 e ss., i viaggiatori devono attenersi ai seguenti obblighi:
1. Per le norme relative all'espatrio dei minori si rimanda espressamente a quanto indicato nel sito della Polizia di Stato. Si precisa comunque che i minori devono essere in possesso di un documento personale valido per i viaggi all'estero ovvero passaporto o, per i Paesi UE, anche di carta di identità valida per l'espatrio. Per quanto riguarda l'uscita dal Paese dei minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'Autorizzazione emessa dalla Autorità Giudiziaria, dovranno essere seguite le prescrizioni indicate sul sito della Polizia di Stato http://www.poliziadistato.it/articolo/191/.
2. I cittadini stranieri dovranno reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.
In ogni caso tutti i viaggiatori, italiani e stranieri, 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.viaggiaresicuri.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 viaggiatori potrà essere imputata all'intermediario o all'organizzatore.
3. I viaggiatori dovranno in ogni caso informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza al momento della richiesta di prenotazione del pacchetto turistico o servizio turistico e, al momento della partenza dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione previsti dalle leggi e normative vigenti, 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.
4. Inoltre, al fine di valutare la situazione di sicurezza socio\politica, sanitaria, climatica

ed ambientale e ogni altra informazione utile relativa ai Paesi di destinazione e, dunque, l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare il viaggiatore avrà l'onere di assumere le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero Affari Esteri, e divulgate attraverso il sito istituzionale della Farnesina www.viaggiaresicuri.it.
Le informazioni di cui sopra non sono contenute nei cataloghi dei T.O. - on line o cartacei – poiché essi contengono informazioni descrittive di carattere generale per come indicate nell'art.34 del codice del Turismo per i pacchetti turistici e non informazioni temporalmente mutevoli. Le stesse pertanto dovranno essere assunte a cura dei viaggiatori. Si invitano inoltre i viaggiatori a registrarsi sul sito www.dovesiamonelmondo.it Questo portale consente a chi viaggia di segnalare il proprio itinerario e i propri riferimenti. In caso di emergenza, l'Unità di Crisi potrà attivare i contatti registrati sul portale, rendendo più rapido, mirato ed efficace il coordinamento con chi si trova nelle zone interessate e pianificare opportunamente eventuali interventi.
5. Ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località soggetta ad "avvertimento" per motivi di sicurezza socio politica o ambientale, ovvero sanitaria, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese, poiché già nota al momento della prenotazione.
6. I viaggiatori dovranno inoltre 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 nonché alle regole di diligenza e buona condotta all'interno delle strutture ricettive. L'inosservanza delle stesse, ad insindacabile giudizio della Direzione Alberghiera, potrà comportare l'allontanamento dalla struttura del trasgressore e ove ritenuto opportuno l'eventuale segnalazione alle Autorità Pubbliche competenti. Parimenti situazioni relative a patologie che possano rappresentare un rischio per la salute degli altri ospiti, ovvero alterazioni dello stato psichico – se non previamente segnalate ed accettate per iscritto dal Tour Operator – costituiscono circostanze idonee a disporre l'eventuale allontanamento dalla struttura.
7.I viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o venditore dovessero subire anche a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati, ivi incluse le spese necessarie al loro rimpatrio.
I viaggiatori, in ossequio agli obblighi di correttezza e buona fede di cui agli articoli 1175 e 1375 del codice civile e come da condizioni generali di contratto, ed in ossequio all'art. 42 del d.lgs 62/2018 (notifica delle difformità), devono informare l'organizzatore tempestivamente di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione del pacchetto,
8. Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.
9. Il viaggiatore è tenuto ad informare per iscritto prima della conclusione del contratto l'organizzatore e/o il venditore – per consentire la verifica sulla possibilità di attuazione – eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, mobilità ridotta, ecc.) firmando contestualmente il modulo per il consenso al trattamento dei dati particolari fornito dall'organizzatore. Le particolari richieste personali dovranno essere oggetto di accordi specifici tra il viaggiatore e l'organizzatore risultanti da pattuizione scritta (cfr. art. 6, comma 1° lett. h), se del caso anche tramite l'agenzia di viaggio mandataria. In assenza di tale richiesta e del relativo consenso non sarà possibile ottemperare agli obblighi contrattuali. Richieste particolari effettuate dopo la conclusione del contratto non vincolano l'organizzatore alla loro attuazione, risultando il contratto già perfezionato secondo quanto indicato nell'estratto conto/conferma di prenotazione dei servizi.
10. Il viaggiatore dovrà indicare al momento della richiesta di conclusione del contratto di pacchetto turistico i propri contatti personali (mail e/o numero di cellulare), avendo cura di verificare la correttezza dei dati anche se trasmessi all'organizzatore per il tramite del venditore, ove la vendita sia intermediata, al fine di permettere all'organizzatore di assolvere agli obblighi di assistenza di cui al successivo art. 18, nonché per effettuare comunicazioni relative a modifiche che dovessero intervenire nel corso dell'esecuzione della vacanza o per dare seguito alle richieste dei viaggiatori su eventuali difetti di conformità riscontrati. In carenza o inesatta indicazione di tali contatti, l'organizzatore non potrà essere ritenuto responsabile per il ritardato o mancato intervento. I dati personali comunicati saranno cancellati al rientro dal viaggio e comunque non saranno utilizzati per finalità diverse da quelle riportate in questo comma.

14. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA
La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del Paese o della Regione in cui il servizio è erogato.
In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi membri della UE cui il servizio si riferisce, o in ipotesi di strutture commercializzate quale "Villaggio Turistico" o "RTA- Residenza Turistico Alberghiera" l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del viaggiatore. In ogni caso l'Organizzatore e/o il Venditore forniscono la classificazione delle strutture alberghiere attenendosi pedissequamente a quanto assegnato dalle Autorità Competenti, senza poter incidere in nessun modo sulle stesse.

15. REGIME DI RESPONSABILITÀ
L'organizzatore di un pacchetto turistico risponde unicamente dei danni arrecati al viaggiatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del viaggiatore (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.
Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde delle obbligazioni relative alla organizzazione e/o esecuzione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e per l'esecuzione del mandato conferitogli dal viaggiatore (mandato con rappresentanza), per come specificamente previsto dall'art. 50 del Codice del Turismo, compresi gli obblighi di garanzia di cui all'art. 47.
Nicolaus non potrà essere in nessun modo responsabile per servizi acquistati a destinazione (es. escursioni) e non inclusi nel pacchetto di viaggio e/o nel singolo servizio acquistato.Gli assistenti del Tour operator Nicolaus, se presenti in loco, potranno assistere i viaggiatori nella prenotazione ed acquisto delle escursioni ma in nessun caso il tour operator Nicolaus potrà essere chiamato a rispondere per l'esecuzione di servizi o escursioni che non siano stati, dalla stessa, organizzati. Informazione sull'argomento sono fornite a destinazione nelle informative a disposizione dei clienti prima dell'acquisto di tali servizi. Pertanto, in caso di eventuali inconvenienti inerenti l'esecuzione del servizio, sarà necessario sporgere eventuali reclami o richieste di risarcimento tempestivamente e direttamente sul posto all'organizzatore effettivo (se diverso da Nicolaus) indicato anche sulla ricevuta di pagamento. Nicolaus non risponderà per acquisti di servizi in loco (es. escursioni) eseguiti autonomamente dai viaggiatori, da operatori che potrebbero risultare abusivi, con rischio di disservizi, inadempimenti e/o incidenti di varia natura.
Nelle ipotesi di acquisto di singolo servizio alberghiero (prenotazione del solo hotel senza l'aggiunta di alcun servizio ulteriore che possa far rientrare il contratto nella fattispecie di pacchetto turistico, secondo le previsioni del Codice del Turismo), il tour operator Nicolaus non risponde della sua esecuzione anche nei casi in cui l'hotel sia reclamizzato con uno dei propri marchi accostato al nome dell'hotel. Ogni reclamo circa l'inesatta esecuzione del singolo servizio acquistato (soggiorno alberghiero o singolo trasporto) dovrà essere inoltrato dai clienti alle Direzioni o proprietà alberghiere o vettori, in qualità di effettivi esecutori del servizio, essendo Nicolaus, in quei casi, unicamente l'intermediario al pari dell' agenzia di viaggi eventualmente intervenuta nella vendita.

16. LIMITI DEL RISARCIMENTO PER I PACCHETTI TURISTICI E PRESCRIZIONE
1.I risarcimenti di cui agli artt. 43 e 46 del Cod. Tur. e relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto in esso previsto e comunque nei limiti stabiliti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, fermo restando che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi a norma degli articoli citati e il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi ai sensi dei regolamenti e convenzioni internazionali sono detratti gli uni dagli altri. I danni alla persona non sono soggetti a limite prefissato. 2.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.3.Il diritto al risarcimento del danno alla persona si prescrive in tre anni a decorrere dalla data di 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.

17. POSSIBILITÀ DI CONTATTARE L'ORGANIZZATORE TRAMITE IL VENDITORE
1. 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.2. 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.

18. OBBLIGO DI ASSISTENZA
Solo in caso di pacchetto turistico, l'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'articolo 42, comma 7 del Codice del Turismo, in particolare 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. 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.

19. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO
Così come già indicato all'art 10 comma 3.2, è possibile e consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento e dalla interruzione del pacchetto, dagli infortuni e\o malattie, incluso le polizze che includono anche il rimborso delle penali per annullamenti derivanti da Covid 19, nonchè le spese derivanti dall' interruzione del soggiorno e rimpatrio. I clienti potranno consultare il dettaglio delle condizioni delle polizze assicurative nel sito del tour operator nonchè nei preventivi effettuati tramite agenzia. I diritti nascenti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore direttamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste nelle polizze medesime, come esposto nelle condizioni di polizza pubblicate sui cataloghi o esposte negli opuscoli messi a disposizione dei Viaggiatori al momento della conferma.

20. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE
Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Codice del Turismo l'organizzatore di un pacchetto turistico potrà proporre al viaggiatore - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet 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.

21. GARANZIE AL VIAGGIATORE - FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI (ART. 47 COD. TUR.)
I contratti di vendita di pacchetti turistici sono assistiti da idonee garanzie prestate dall'Organizzatore e dall'Agente di viaggio intermediario nella vendita che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento del venditore o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto e il rientro immediato del viaggiatore ai sensi dell'art. 47 Codice del Turismo. La garanzia di cui all'art. 47 Cod. Tur. opera esclusivamente con riferimento al contratto di vendita di pacchetto turistico per come definito dall'art. 33 Cod. Tur.Non sono coperti dalla garanzia contro il rischio di insolvenza o fallimento tutti i prodotti venduti dall'Organizzatore e/o dall'Agente di Viaggio che non rientrano nella definizione di pacchetto turistico contenuta nell'art. 33 Cod. Tur. [quali a titolo esemplificativo: servizi turistici singolarmente venduti come il soggiorno alberghiero o il singolo servizio di trasporto e non collegati, contratti di multiproprietà, corsi di lingua di lungo periodo, programmi high school, scambi culturali rientranti nei programmi di mobilità studentesca internazionale, pacchetti e servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi di natura professionale concluso tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale, combinazione di non più di uno dei servizi turistici di cui al punto 1) dell'art. 3, lettere a), b) o c), con uno o più dei servizi turistici di cui al punto 1) dell'articolo 3, lettera d), laddove questi ultimi non rappresentino una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui al punto 1) dell'art. 3, lettere a), b) o c)]. In caso di pacchetto turistico, gli estremi identificativi del soggetto giuridico che, per conto dell'Organizzatore, è tenuto a prestare la garanzia sono indicati nel catalogo e\o sito web dell'Organizzatore medesimo e potranno altresì essere indicati nella conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore. Le modalità per accedere alla garanzia e i termini di presentazione dell'istanza volta al rimborso delle somme versate sono indicati nel sito del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori", all'indirizzo www.fondoastoi.it, in quanto soggetto giuridico al quale aderisce NICOLAUS SPA. Al fine di evitare di incorrere in decadenze, si consiglia di tenere bene a mente i termini indicati per la presentazione delle istanze. Resta inteso che il decorso del termine dovuto ad impossibilità di presentazione dell'istanza e non ad inerzia del viaggiatore, consente la remissione nei termini medesimi. L'indirizzo web del "Fondo ASTOI a Tutela dei Viaggiatori" è riportato altresì nei siti, nei cataloghi e nei documenti relativi al contratto di acquisto di pacchetto.

22. MODIFICHE OPERATIVE E SITUAZIONI SPECIALI
1. In considerazione dell'anticipo con cui viene effettuata la programmazione delle offerte di viaggio pubblicate nei cataloghi o siti dei Tour Operator, si rende noto che i servizi turistici, nonché gli orari, le tratte e il vettore operativo dei voli (o navi) indicati nella accettazione della proposta di compravendita dei servizi, potrebbero subire variazioni.
2. Si precisa inoltre che potranno variare la compagnia o vettore operativo, il tipo di aeromobile o di traghetto/nave, la classe di prenotazione, nonché essere effettuati scali non programmati e modificati gli aeroporti in andata e/o rientro; potranno essere raggruppate su un unico aeroporto le partenze previste da altro scalo italiano con il trasferimento in pullman da un'aerostazione all'altra e potranno essere sostituiti voli noleggiati con voli di linea o vv.(anche con eventuali scali tecnici). In considerazione di quanto sopra, il viaggiatore dovrà chiedere conferma dei servizi alla propria agenzia immediatamente prima della partenza (mediamente si consiglia 48-24h prima).
Si comunica inoltre che le donne in stato di gravidanza sono generalmente ammesse al trasporto aereo sino alla 28° settimana munite di certificato che attesta lo stato di avanzamento della gravidanza, dalla 29° alla 34° settimana solo se munite di certificato medico (redatto entro le 72 ore antecedenti la partenza prevista del volo) attestante l'idoneità a intraprendere il viaggio aereo, oltre la 34° settimana potrebbero non essere accettate a bordo. Si consiglia prima di prenotare un volo di consultare il proprio medico e di controllare che la data di rientro non superi la 34° settimana, come precedentemente specificato. L'organizzatore informerà i passeggeri circa l'identità del vettore\i effettivo\i nei tempi e con le modalità previste dall'art.11 del Reg. CE 2111/2005 (richiamato all'art. 6 comma 2).

23. LIMITI DI ETÀ
Le condizioni contrattuali praticate ed i servizi previsti nel presente catalogo relativi a precisi limiti di età si intendono riferiti a clienti che non hanno ancora compiuto gli anni al momento dell'ingresso in struttura.

ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI
A) DISPOSIZIONI NORMATIVE
I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302 (recepita in Italia dal D.Lgs 79/2011 cosi come poi modificato ed Integrato dal D.Lgs 62/2018) e ad essi si applicheranno – ove non diversamente indicato nel contratto con l'operatore turistico - le condizioni contrattuali del singolo fornitore del servizio, per come indicate nel sito del medesimo cui si rimanda e le norme del Codice Civile. Il venditore che si obbliga a procurare a terzi, anche in via telematica, un singolo servizio turistico (sia esso agenzia o tour operator anche se operano congiuntamente nella vendita del medesimo servizio), è tenuto a rilasciare al viaggiatore i documenti relativi a questo servizio, che riportino la somma pagata per il servizio e non può/possono in alcun modo essere considerato/i organizzatore di viaggio/i.
B) INFORMATIVA PRIVACY RIDOTTA
Titolare del trattamento è NICOLAUS SPA - Società con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di Erregi Holding Srl, con sede in Via Foggia snc - Contrada Santa Caterina Zona Artigianale - Casella Postale n° 70, 72017 Ostuni (Br) – Italy - C.F. e P.IVA 01517830749
La finalità del trattamento è la fornitura del pacchetto turistico acquistato, mentre la base giuridica è (1) l'esecuzione degli obblighi contrattuali, (2) il consenso esplicito e (3) l'adempimento di obblighi di legge. I dati personali trattati sono quelli necessari al perfezionamento ed all'esecuzione del contratto, raccolti sulla proposta di acquisto di pacchetto turistico, che vengono comunicati dall'Agenzia di viaggio, dove viene effettuata la prenotazione. Il conferimento dei dati personali è necessario. Qualora tuttavia siano forniti dati particolari (p.e. relativi alla salute, etc.) è, invece, necessario acquisire il consenso esplicito. I dati personali saranno oggetto di comunicazione (1) al nostro personale dipendente, (2) ai fornitori (ad es. compagnie aeree, strutture turistico-ricettive, compagnie assicurative, etc.), (3) ai liberi professionisti e consulenti incaricati alla gestione finanziaria e contabile della società ovvero (4) a soggetti cui l'accesso ai dati sia riconosciuto da disposizioni di legge, di regolamento o di normativa.
La informiamo che, nel caso in cui il pacchetto turistico acquistato richiedesse la comunicazione dei Suoi dati personali in Paesi "Extra UE", il Regolamento ammette il trasferimento sulla base di una decisione di Adeguatezza della Commissione UE ovvero garanzie adeguate. Diversamente, il Regolamento ammette il trasferimento dei dati personali solo nel caso in cui sia necessario - tra gli altri - all'esecuzione di un contratto. In questo ultimo caso, non potrà esercitare i diritti previsti in favore dell'interessato dal Regolamento poiché non previsto dalle leggi dei Paesi ospitanti. Potrà prendere visione dell'elenco completo dei paesi per i quali è prevista una decisione di adeguatezza all'indirizzo: https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/2010374. I Suoi dati personali saranno conservati per tre anni successivi al rientro dalla vacanza e, successivamente, per il tempo in cui saremo soggetti a obblighi di conservazione per finalità fiscali e/o per altre finalità di legge. È possibile esercitare i diritti (revoca, laddove fornito, del consenso, di accesso ai dati personali, di rettifica o di cancellazione degli stessi, di limitazione del trattamento che lo riguardano o di opposizione al loro trattamento), inviando l'apposito modulo (scaricabile sul sito del Garante della Protezione dei dati personali) o a mezzo e-mail a: privacy@nicolaus.it o a mezzo posta a ufficiolegale@nicolaus.it. Ha diritto altresì sia a proporre formale reclamo all'autorità Garante secondo le modalità indicate sul sito dell'Autorità stessa. Per ogni più ampia informazione sul trattamento dei dati si rimanda alla sezione "privacy" presente sul sito all'indirizzo https://www.nicolaus.it/privacy-policy

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N°38/2006 .
"La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero".