

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA APPLICABILI AI VIAGGI CROCIERA HOLLAND AMERICA LINE

1. Organizzatore e Disciplina applicabile

Il pacchetto turistico oggetto del contratto è organizzato dalla Top Cruises Srl - Via Dante 6/7 Genova. Il contratto di vendita di pacchetto turistico, comprendente una crociera, si intende regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle eventuali ulteriori condizioni contenute in depliant, opuscoli, cataloghi ed altra documentazione fornita al passeggero. Detto contratto sarà altresì disciplinato dal Decreto Legislativo n. 111 del 17.03.95, nonché dalla Convenzione di Bruxelles del 23.4.1970 (CCV) nonché, in quanto applicabile, dalla Convenzione di Atene del 13.12.74 come modificata dal Protocollo di Londra del 19.11.76. Le singole clausole delle presenti condizioni generali dovranno considerarsi indipendenti l'una dall'altra; l'invalidità totale o parziale di una singola clausola o paragrafo non comporterà l'invalidità di alcuna altra clausola o paragrafo delle presenti condizioni generali di contratto.

2. Conclusione del contratto

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modello (eventualmente anche su supporto informatico), compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal passeggero. Poiché trattasi di una nave americana i passeggeri con meno di 21 anni devono essere accompagnati dai genitori o da un adulto con più di 25 anni. 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. L'agenzia di viaggio, in possesso di regolare licenza, agisce quale mandatario del passeggero e potrà rilasciare al passeggero, ai sensi dell'art. 8 del Decr. Leg. 111/95 copia del contratto solo se già in possesso della conferma da parte dell'Organizzatore di cui al paragrafo precedente. In caso di unica prenotazione effettuata per più soggetti elencati nella prenotazione stessa, colui che effettua la prenotazione garantisce il rispetto di tutti gli obblighi contrattuali anche da parte degli altri soggetti indicati nella prenotazione. Le indicazioni relative alla crociera non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'Organizzatore al passeggero, in conformità a quanto disposto dal Decr. Leg. 111/95, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

3. Pagamenti

All'atto della conclusione del contratto dovrà essere versato un acconto pari al 25% del prezzo, ivi inclusa l'intera quota di iscrizione, quando prevista, mentre il saldo dovrà essere effettuato almeno 30 giorni prima della partenza. Per i contratti stipulati in epoca successiva, alla data sopraindicata, l'intero ammontare dovrà essere versato al momento della stipula, in unica soluzione. I pagamenti effettuati a mani della Agenzia di Viaggio si considereranno perfezionati soltanto quando le somme effettivamente pervengano all'Organizzatore. La mancata effettuazione dei pagamenti di cui sopra alle date stabilite costituisce inadempimento oggetto di clausola risolutiva espressa dal contratto, tale da determinare la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'Organizzatore. Il biglietto di trasporto, che costituisce titolo di legittimazione per l'accesso a bordo della nave, verrà consegnato al passeggero al momento del pagamento del saldo totale del prezzo.

I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati fino ai 20 giorni precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a variazioni di: - costi di trasporto, incluso il costo del carburante; - diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti; - tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed al costo dei servizi in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata.

4. Modifiche del viaggio

Se prima della partenza l'Organizzatore é costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli ne darà tempestiva comunicazione al passeggero anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti indicati nel catalogo. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 10% del medesimo, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione della crociera complessivamente considerata. Il passeggero che riceva una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 10% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, ovvero di accettare la modifica, che diventerà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il passeggero dovrà dare comunicazione scritta della propria decisione all'Organizzatore (eventualmente tramite l'Agenzia di Viaggio) entro 2 giorni lavorativi da quando é venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata.

L'Organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, predisporrà soluzioni alternative, compatibilmente con le esigenze tecniche e di sicurezza della navigazione, senza supplementi di prezzo a carico del passeggero e, qualora le prestazioni fornite siano di valore sensibilmente inferiore rispetto a quelle previste, rimborserà il passeggero nei limiti di tale minor valore. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal passeggero per serie, giustificate e comprovate ragioni, l'Organizzatore fornirà, senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile. L'Organizzatore rimborserà al passeggero il valore delle prestazioni non utilizzate dedotte le spese comunque sostenute dall'Organizzatore. È riconosciuta all'Organizzatore la facoltà di sostituire la nave prevista con altra di caratteristiche analoghe, nel caso ciò si rendesse necessario per motivi tecnici, operativi o per altra ragionevole causa. L'esercizio di tale facoltà non implica „modifica del viaggio“ ai sensi e per gli effetti della presente clausola. È inoltre facoltà dell'organizzatore, e per esso del Comandante della nave, modificare l'itinerario della crociera per cause di forza maggiore ovvero per esigenze di sicurezza della nave o della navigazione. L'esercizio di tale facoltà non implica „modifica del viaggio“ ai sensi e per gli effetti della presente clausola.

5. Recesso del passeggero

Il passeggero può recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, soltanto allorché gli venga comunicata la modifica di un elemento essenziale, ai sensi del primo paragrafo del precedente art. 4, nel qual caso, ove eserciti il recesso, ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto, ovvero ad essere rimborsato della parte del prezzo già corrisposta al momento del recesso. Il pacchetto di cui il passeggero decida di usufruire, dovrà essere di valore equivalente a quello originariamente previsto. Se l'Organizzatore non é in grado di proporre un pacchetto di valore equivalente o superiore, il passeggero ha diritto ad essere rimborsato della differenza. Al consumatore che receda dal contratto per casi diversi da quelli previsti nel precedente paragrafo del presente articolo, saranno addebitate la quota di iscrizione, se prevista, nonché le somme qui di seguito indicate:

fino a 57 giorni data partenza 25%

per cancellazioni da 56 a 29 giorni data partenza 50%

per cancellazioni da 28 a 16 giorni data partenza 75%

per cancellazioni 15 giorni data partenza o no show 100%

6. Sostituzioni

Il passeggero rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'Organizzatore ne sia informato per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario; b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal passeggero

rinunciatario; c) il soggetto subentrante rimborsi all'Organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione. Il passeggero rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione, se prevista. Sarà inoltre solidamente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo. Il biglietto di trasporto è trasferibile soltanto in caso di sostituzione nel contratto, in conformità ai paragrafi precedenti.

7. Mancata esecuzione

Nel caso in cui prima della partenza, l'Organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del passeggero, comunichi l'annullamento del pacchetto oggetto del contratto, l'Organizzatore offrirà al passeggero, se possibile, un pacchetto sostitutivo. Il passeggero avrà diritto, in via alternativa, ad usufruire di tale pacchetto sostitutivo ovvero ad essere rimborsato con le modalità previste dai commi successivi. Il pacchetto sostitutivo offerto dall'Organizzatore dovrà essere di valore equivalente a quello annullato; se l'Organizzatore non è in grado di proporre un pacchetto sostitutivo di valore equivalente, il passeggero avrà diritto ad essere rimborsato della differenza. L'Organizzatore che annulla il pacchetto turistico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1469 bis n. 5 cod. civ., restituirà al passeggero il doppio di quanto effettivamente pagato dal passeggero stesso e materialmente incassato dall'Organizzatore, eccettuati i casi di forza maggiore, caso fortuito o mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti e il caso di mancata accettazione da parte del passeggero del pacchetto sostitutivo offerto dall'Organizzatore. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il passeggero sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente comma del presente articolo. Nei suddetti casi di forza maggiore, caso fortuito, mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti e mancata accettazione da parte del passeggero del pacchetto sostitutivo offerto dall'Organizzatore, il passeggero avrà diritto soltanto al rimborso di quanto effettivamente versato.

8. Obblighi dei passeggeri

Il passeggero dovrà essere munito di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Egli inoltre dovrà attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le disposizioni impartite dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al viaggio. È proibito al passeggero portare a bordo della nave merci, animali vivi, armi, munizioni, esplosivi, sostanze infiammabili, tossiche o pericolose senza il consenso scritto dell'Organizzatore. Il passeggero risponderà di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa della inadempienza alle sovraindicate obbligazioni. In particolare il passeggero risponderà di tutti i danni causati alla nave o ai suoi arredi ed attrezzature, dei danni cagionati ad altri passeggeri e a terzi, nonché di tutte le contravvenzioni, multe e spese alle quali, per il suo fatto, l'Organizzatore sia assoggettato da parte di autorità portuali, doganali, sanitarie o altre autorità di qualsiasi paese toccato dalla crociera. Il passeggero 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 (in base all'ultimo paragrafo dell'art. 12 delle presenti condizioni generali) nei confronti dei terzi responsabili di eventuali danni da lui sofferti ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

9. Poteri del Comandante

Il Comandante della nave ha piena facoltà di procedere senza pilota, di rimorchiare ed assistere altre navi in qualsiasi circostanza, di deviare dalla rotta ordinaria, di toccare qualsiasi porto (si trovi o meno sull'itinerario della nave) di trasferire il passeggero ed il suo bagaglio su altra nave per la prosecuzione del viaggio. L'Organizzatore, e per esso il Comandante della nave, hanno facoltà di rifiutare l'imbarco a chiunque si trovi, a loro insindacabile giudizio, in condizioni di salute che non gli consentano di affrontare il viaggio. Inoltre l'Organizzatore, e per esso il Comandante della nave, hanno facoltà di sbarcare durante il viaggio, in qualsiasi porto intermedio, il passeggero che risulti in condizioni di salute che non consentano la prosecuzione del viaggio o che arrechino pericolo o disturbo agli altri passeggeri. Il passeggero è assoggettato ai poteri disciplinari del Comandante della nave per tutto quanto attiene alla

sicurezza della nave e della navigazione. L'Organizzatore ed il Comandante della nave avranno facoltà di eseguire qualsiasi ordine o direttiva impartita da Governi ed Autorità di qualsiasi Stato o da soggetti che agiscono o dichiarano di agire per conto o con il consenso di tali Governi o Autorità o di qualsiasi altro soggetto che, in base alle condizioni della copertura assicurativa rischi guerra della nave, ha diritto di impartire tali ordini o direttive. Tutte le azioni od omissioni poste in essere dall'Organizzatore o dal Comandante, in esecuzione o in conseguenza di tali ordini o direttive, non saranno considerati inadempimenti del contratto.

Lo sbarco dei passeggeri e del bagaglio, in conformità a tali ordini o direttive, libera l'Organizzatore da qualsiasi responsabilità per la prosecuzione del viaggio o il rimpatrio dei passeggeri.

10. Pegno e ritenzione

L'Organizzatore ha diritto di ritenzione e pegno sul bagaglio o sulle altre cose del passeggero per il credito al pagamento del prezzo e per tutti gli altri crediti derivanti dal presente contratto nei confronti del passeggero. Conseguentemente, qualora il passeggero non paghi quanto dovuto a qualsiasi titolo in base al presente contratto, l'Organizzatore ha facoltà di far vendere il bagaglio e le altre cose del passeggero, se occorre anche a mezzo di pubblici mediatori, senza necessità di autorizzazione giudiziaria, sino a concorrenza della somma dovuta.

11. Sistemazione a bordo

L'Organizzatore ha facoltà di assegnare al passeggero una cabina diversa da quella fissata purché di caratteristiche analoghe. Qualora prevista nell'ambito del pacchetto, la sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della CEE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'Organizzatore in base ai propri criteri di valutazione degli standards di qualità.

12. Responsabilità dell'Organizzatore

L'Organizzatore risponde dei danni arrecati al passeggero 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 passeggero (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da quello estraneo 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. Tutte le esenzioni o limitazioni di responsabilità, difese ed eccezioni invocabili dall'Organizzatore in forza del presente contratto si estendono anche a tutti i soggetti che sono o siano considerati suoi dipendenti o preposti o ausiliari o agenti o subcontraenti o collaboratori a qualsiasi titolo. L'Organizzatore non è responsabile nei confronti del passeggero per l'inadempimento da parte dell'Agenzia di Viaggio o degli altri intermediari intervenuti nella stipulazione del contratto degli obblighi facenti carico a questi ultimi. L'Organizzatore che abbia risarcito il passeggero è surrogato nei diritti ed azioni di quest'ultimo nei confronti di terzi responsabili.

13. Limiti del risarcimento

Il risarcimento dovuto dall'Organizzatore non può in ogni caso essere superiore alle indennità risarcitorie previste dalle norme nazionali e dalle convenzioni internazionali che si riferiscono alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità, sia a titolo contrattuale che extracontrattuale; in particolare la Convenzione di Varsavia del 1929 e successive modifiche, la Convenzione di Berna del 1980, la Convenzione di Atene del 13.12.1974, come modificata dal Protocollo di Londra del 19.11.76, in quanto applicabile, ovvero la Convenzione di Bruxelles del 23.4.70 (CCV). Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 2.000 „Franchi oro germinal“ per danni alle cose, come previsto dall'art. 13.2 della Convenzione CCV e di 5.000 „Franchi oro germinal“ per qualsiasi altro danno e per quelli di cui all'art. 1783 cod. civ.

14. Custodia valori

Viene messo a disposizione dei passeggeri sulla nave un servizio di cassette di sicurezza; l'Organizzatore non assume responsabilità per denaro, documenti, titoli, gioielli ed oggetti preziosi che non vengano custoditi in tali cassette.

15. Obbligo di assistenza

L'obbligo di assistenza dell'Organizzatore nei confronti del passeggero è limitato alla diligente esecuzione delle prestazioni dedotte in contratto e degli obblighi posti a suo carico dalla legge.

16. Reclami e denunce

Il passeggero, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'Organizzatore eventuali inadempienze nella organizzazione o realizzazione della crociera, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro 10 giorni dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. L'Organizzatore esaminerà sollecitamente e secondo buona fede i reclami presentati adoperandosi, ove possibile, per una pronta ed equa definizione amichevole degli stessi.

17. Assicurazione e Fondo di garanzia

L'Organizzatore ha stipulato la seguente polizza assicurativa: Polizza R.C. LA NAVALE ASSICURAZIONI N° 100129624 Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri è stato istituito un Fondo nazionale di Garanzia cui il passeggero può rivolgersi, ai sensi dell'art. 21 Decr. Legisl. 111/95 in caso di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato; b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'Organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'art. 21 n. 5 Decr. Legisl. n. 111/95.

18. LEGGE REGIONALE - I programmi di viaggio oggetto del contratto sono conformi alle disposizioni della L.R. 24/7/97 n.28.

19. INTERMEDIAZIONE DI SOLO CROCIERA - Per le crociere vendute separatamente da altri servizi e che quindi non costituiscono un pacchetto turistico (solo crociera) Top Cruises Srl agisce in qualità di intermediario per conto della compagnia armatrice o del noleggiatore della nave o dell'organizzatore. Sono applicabili quindi le condizioni di contratto della Top International, disponibili presso la sede legale della Top Cruises Srl.

ORGANIZZAZIONE TECNICA

Top Cruises Srl - Genova - Autoriz. Da Prov. Dirig. N. 3726/5824/2002 del 03/07/2002

SCHEDA TECNICA: I prezzi contenuti nel presente catalogo sono calcolati in base alle tariffe e ai cambi in vigore al 01/12/2008. Validità del programma Maggio 2009 - Settembre 2009.

Riservatezza dei dati personali

L'Organizzatore desidera portare a conoscenza dei clienti alcune informazioni relative alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali richiesti all'atto della prenotazione. La raccolta dei dati personali viene effettuata dall'Agente di Viaggio presso il quale i clienti effettuano la prenotazione. Ai fini della Legge 675/96 l'Agente di Viaggio è il soggetto responsabile dell'obbligo di informativa ex art.10 della legge stessa. L'Organizzatore riceve comunicazione da parte dell'Agente di Viaggio dei dati identificativi del cliente, necessari ai fini dell'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto e degli eventuali obblighi di legge e disposizioni in materia di espatrio. Nell'ambito delle necessità derivanti dalle esecuzioni degli obblighi derivanti dal contratto e dall'ottemperanza a obblighi di legge, i dati raccolti possono essere trasferiti all'estero. La raccolta dei dati personali e il relativo trattamento avverranno con le modalità e nei

casi consentiti dalla legge. Nei confronti dei dati personali raccolti il cliente ha la facoltà di esercitare tutti i diritti previsti dall'art. 13 della legge 31.12.1996 n. 675 rivolgendosi all'Agente di Viaggio che provvederà in merito.

L'assistenza italiana a bordo indicata nel catalogo è garantita con minimo 20 passeggeri.