

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI**

L'uso dei servizi erogati da Pigi Shipping & Consulting, SRL, iscritta nel registro di commercio di Milano con numero d'ordine 01330450998 e avente sede legale in Via del Don, 3 - CAP 20123, Milano e n° di licenza agenzia di viaggi 0221083 del 03/12/2018 (di seguito "Pigi") attraverso il sito web [www.viajar.com](http://www.viajar.com) e/o [www.Pigi.es](http://www.Pigi.es), [www.crocierissime.it](http://www.crocierissime.it), [www.bravocroisieres.fr](http://www.bravocroisieres.fr), [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com) e attraverso i siti partner (di seguito collettivamente, il Sito Web) comporta l'accettazione da parte del Consumatore delle Condizioni Generali di seguito riportate e delle condizioni generali per l'uso del sito web.

### **1.LEGISLAZIONE APPLICABILE**

Il presente contratto per la vendita di pacchetti turistici è disciplinato dall'accordo tra le parti, dalle presenti condizioni generali e dalle disposizioni previste dalla normativa italiana in materia di viaggi e/o, se del caso, dalla normativa locale del luogo di residenza del consumatore e/o dalla legge applicabile ai sensi delle norme in materia di diritto internazionale privato.

La nozione di "pacchetto turistico" è la seguente: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

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

### **2. DEFINIZIONI**

Ai fini del presente contratto si intende per:

- A. Organizzatore di viaggio, il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso un corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui al seguente art. 4 , o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;
- B. Intermediario, il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi del seguente art. 4 verso un corrispettivo forfettario o singoli servizi disaggregati;
- C. Consumatore: l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico. Il pacchetto turistico oggetto del presente contratto è organizzato da Pigi.

### **3. ACQUISTO DEL PACCHETTO TURISTICO**

#### **3.1. RICHIESTA DI PRENOTAZIONE**

Il consumatore che desidera acquistare un pacchetto turistico inoltra una "richiesta di prenotazione" a Pigi attraverso la pagina web dedicata o attraverso un consulente di viaggio. La richiesta ha valore di proposta contrattuale irrevocabile per un periodo di tre giorni per la prenotazione del pacchetto turistico prescelto. A seguito di tale richiesta, Pigi si impegna a intraprendere le azioni necessarie al fine di ottenere la conferma della prenotazione da parte della compagnia di navigazione, in funzione del numero di posti disponibili e del periodo richiesto. All'atto della richiesta di prenotazione, Pigi può richiedere al cliente gli estremi di una carta di credito/debito affinché, a seguito della conferma dei servizi richiesti da parte dei fornitori, possa addebitare l'importo della prenotazione accettata secondo i termini stabiliti. Il contraente principale che effettua una prenotazione per più passeggeri beneficiari, indicati nella prenotazione stessa, dichiara espressamente di agire per conto di questi e di accettare a loro nome tutte le condizioni della prenotazione.

#### **3.2. CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE**

La conclusione del contratto per la vendita di pacchetti turistici avviene con la conferma della prenotazione da parte della società di navigazione. A seguito della conferma, il passeggero deve versare l'acconto previsto o, se del caso, l'importo totale della prenotazione, a seconda di quanto indicato nelle condizioni. Il consumatore deve fornire in modo corretto tutti i dati richiesti e necessari per la prenotazione e il pagamento.

### **4. PAGAMENTI**

**4.1** Salvo diversa disposizione indicata all'utente in fase di prenotazione, all'atto della prenotazione l'Utente dovrà:

All'atto della prenotazione l'utente dovrà:

- a) Nel caso in cui la prenotazione preveda il pagamento di un acconto e di un saldo, corrispondere la cifra indicata come "Acconto" scegliendo tra le modalità indicate sul sito in fase di prenotazione e nell'offerta ricevuta via email.

Nel caso in cui l'acconto sia pagato con una carta di credito, il pagamento del saldo verrà addebitato direttamente sulla carta di credito con cui è stato effettuato il pagamento della prenotazione, salvo che l'utente non richieda espressamente di pagare con altra carta di credito o con bonifico bancario, seguendo le istruzioni comunicate via e-mail.

- b) Nel caso in cui la prenotazione preveda il pagamento del saldo, corrispondere la cifra indicata come "Saldo" scegliendo tra le modalità indicate sul sito in fase di prenotazione e nell'offerta ricevuta via email.

L'Utente riconosce ed accetta che, ai sensi delle presenti condizioni generali, l'elaborazione dei pagamenti con carta di credito di beni e/o servizi acquistati sul Sito è fornito dalla, lastminute.com NV (una società olandese con numero di registrazione: 34267347), per conto di Pigi. Al riguardo, Pigi offre agli Utenti un sistema di pagamento sicuro in Internet che fa uso, tra i vari sistemi, di metodi di codifica e/o tokenizzazione.

La ricezione anche parziale dell'importo dovuto dall'Utente renderà comunque irrevocabile la sua richiesta di prenotazione.

In caso di mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite Pigi potrà optare per la risoluzione dello stesso e trattenere l'importo già versato dal cliente a titolo di anticipo del danno sofferto dalla medesima, convenzionalmente stabilito nella misura dell'80% del prezzo complessivo del pacchetto turistico prescelto. Nel caso in cui la prenotazione non fosse confermata, Pigi ne darà pronta comunicazione all'Utente e procederà al rimborso di quanto l'Utente abbia corrisposto per la prenotazione del pacchetto. Se il pagamento è avvenuto tramite carta di credito, l'importo verrà prontamente rimborsato direttamente sulla carta di credito usata dall'Utente per effettuare l'ordine. Se il pagamento è avvenuto tramite bonifico bancario o con altro metodo di pagamento, l'Utente fornirà a Pigi le coordinate bancarie per procedere con il rimborso.

**4.2** I titoli di viaggio, i biglietti o qualsiasi altro documento indispensabile per la corretta esecuzione dei servizi che integrano il pacchetto turistico, vengono consegnati al passeggero all'atto del versamento del saldo.

**4.3** Se, per qualsiasi motivo, la carta di credito/debito viene respinta o rifiutata, o in caso di errore nell'inserimento del numero di carta, Pigi può cancellare la prenotazione senza preavviso.

**4.4** Il mancato pagamento totale o parziale dell'importo entro le date stabilite ed indicate all'Utente in fase di prenotazione, costituisce clausola risolutiva espressa del contratto, tale da determinarne la risoluzione giudiziale, e causa l'applicazione delle penali previste in caso di annullamento.

**4.5** Il contraente principale che effettua una prenotazione per più passeggeri beneficiari, indicati nella prenotazione stessa, assume in nome proprio gli obblighi di pagamento derivanti dal contratto e, a nome di tutti i beneficiari, gli obblighi contrattuali applicabili.

## **5. PREZZO**

### **5.1. Il prezzo del pacchetto turistico include:**

- Il trasporto andata e ritorno, qualora questo servizio sia incluso nel programma acquistato, secondo il tipo, le caratteristiche e la categoria oggetto dell'offerta e secondo la documentazione inoltrata al Consumatore.
- Le tasse aeroportuali, ove applicabili.
- La sistemazione, qualora questo servizio sia incluso nel programma acquistato, presso la struttura e con il trattamento di pensione indicato nella prenotazione e nella documentazione inviata al Consumatore.
- L'assistenza tecnica durante il viaggio, qualora questo servizio sia specificamente incluso nel programma acquistato.
- Tutti gli altri servizi e complementi specificati nel programma offerto o espressamente indicati nel contratto di vendita del pacchetto turistico.

### **5.2. Il prezzo del pacchetto turistico non include:**

- Visti, tasse di entrata e uscita, certificati di vaccinazione, "extra" come bevande, regimi alimentari speciali (nemmeno in caso di pensione completa o mezza pensione, salvo diversamente concordato nel contratto), servizio di lavanderia, servizi alberghieri opzionali e, in generale, qualsiasi altro servizio non espressamente menzionato nel paragrafo "Il prezzo del pacchetto turistico include" o non specificamente dettagliato nella prenotazione o nella documentazione inviata al consumatore.
- Si ricorda che eventuali escursioni o visite facoltative non acquistate in origine non fanno parte del contratto di vendita del pacchetto turistico. La loro pubblicazione sull'opuscolo è esclusivamente a scopo informativo e il prezzo è espresso con la dicitura "stima". Pertanto,

acquistandole nel luogo di destinazione, potrebbero verificarsi variazioni di costo, che alterano il prezzo stimato.

- Inoltre, queste escursioni vengono offerte ai consumatori alle condizioni specifiche e al prezzo finale in modo indipendente, senza garanzia, fino al momento dell'acquisto, della loro effettiva realizzazione. Mance: Nel prezzo del pacchetto turistico non sono incluse le mance. Nel caso delle crociere, nel prezzo del viaggio non è incluso il contributo supplementare che di solito, anche se erroneamente, è denominato mancia, il cui importo è in funzione della durata del viaggio e il cui unico beneficiario è il personale di servizio; all'inizio del viaggio, al cliente è richiesto di fornire tale contributo alla fine del viaggio.

### **5.3. Revisione dei prezzi**

Il prezzo del pacchetto turistico è stato calcolato sulla base dei tassi di cambio, delle tariffe di trasporto, dei costi del carburante e delle tasse e imposte applicabili al momento della prenotazione del viaggio. Qualsiasi variazione di prezzo di detti elementi può comportare la revisione del prezzo finale del viaggio, per eccesso o per difetto, esclusivamente per gli importi delle variazioni suddette. Queste modifiche sono comunicate al consumatore, per iscritto o con qualsiasi mezzo che dia prova di avvenuta comunicazione. In nessun caso può essere applicato un aumento del prezzo alle richieste di prenotazione presentate nei 20 giorni precedenti alla data di partenza.

## **6. MODIFICHE DEL VIAGGIO**

Se prima della partenza l'Organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli ne dà comunicazione al consumatore. In tal caso, e salvo diverso accordo tra le parti, il consumatore può scegliere di recedere dal contratto senza penali ovvero di accettare una modifica del contratto nella quale vengano indicate le variazioni introdotte e la loro incidenza sul prezzo. Il consumatore deve comunicare la decisione presa a Pigi entro due giorni dalla notifica della modifica significativa apportata al viaggio. Se il consumatore non comunica la propria decisione entro i termini indicati, si intende che egli ha accettato la modifica. Se dopo l'inizio del viaggio l'Organizzatore non è in grado di fornire una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto, salvo che non si tratti di un fatto imputabile al Consumatore, adotterà le soluzioni idonee al proseguimento del viaggio organizzato, senza alcun supplemento di prezzo a carico del consumatore e, se del caso, versando a quest'ultimo l'importo della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite. Qualora le soluzioni adottate dall'Organizzatore risultino impraticabili ovvero il consumatore non le accetti per motivi ragionevoli, l'Organizzatore deve fornire un mezzo di trasporto equivalente a quello usato durante il viaggio, senza alcun supplemento di prezzo a carico del consumatore e sulla base della disponibilità di mezzi di trasporto e di posti liberi, per ritornare al luogo di partenza o a un qualsiasi luogo pattuito, rimborsando l'importo della differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite.

## **7. MODIFICA E CESSIONE DELLA PRENOTAZIONE**

Qualsiasi richiesta di modifica dei dati o cessione della prenotazione deve essere comunicata per iscritto a Pigi, che verifica con i propri fornitori la possibilità di apportare le modifiche necessarie e comunica il costo di gestione applicabile, il quale, in ogni caso, si riferisce ai costi di gestione di Pigi (50 € per passeggero) più le spese di gestione eventualmente applicate dalla compagnia di navigazione. Poiché si tratta di una decisione che dipende dal fornitore, Pigi non è responsabile dell'accettazione o del rifiuto della modifica da parte di quest'ultimo. In caso di mancata accettazione, Pigi ne dà comunicazione al consumatore prima della partenza. Si noti, inoltre, che le spese di gestione relative alla modifica o alla cessione delle prenotazioni richieste dal consumatore non sono rimborsabili. In caso di cessione della prenotazione, il cessionario deve soddisfare gli stessi requisiti del cedente generalmente richiesti per il pacchetto turistico ed entrambi rispondono in solido, nei

confronti di Pigi e/o dell'Organizzatore, in relazione al pagamento del prezzo del viaggio e di qualsiasi altro costo aggiuntivo derivante dalla cessione, tra cui i costi delle compagnie aeree con voli regolari, le spese di gestione ecc...

## **8. ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO DA PARTE DEL CONSUMATORE**

**8.1.** Il Consumatore può recedere dal contratto senza pagare alcuna penale, esclusivamente allorché venga applicata la modifica di uno o più elementi essenziali del contratto, che possono essere obiettivamente configurati come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico. In questi casi, il Consumatore ha diritto, in via alternativa, ad usufruire di un altro pacchetto, ovvero ad essere rimborsato della parte del prezzo già corrisposta al momento della risoluzione. Qualora decida di usufruire di un altro pacchetto turistico, quest'ultimo dovrà essere di valore equivalente o superiore a quello originariamente previsto. Se l'Organizzatore non è in grado di offrire un pacchetto turistico a queste condizioni o il viaggio alternativo è di qualità inferiore, il consumatore ha diritto ad essere rimborsato della differenza.

**8.2.** In qualsiasi momento il consumatore possono rinunciare ai servizi richiesti o acquistati, avendo diritto al rimborso delle somme versate, ma devono risarcire all'Organizzatore e/o a Pigi le quote indicate di seguito:

1. Spese di gestione. Per questa voce, Pigi addebiterà € 50 per ciascun passeggero.
2. Spese di annullamento. Si ricorda al consumatore che se la prenotazione include voli di collegamento offerti da Pigi, le spese di annullamento relative agli importi dei voli possono essere equivalenti al 100% degli stessi.
3. Le crociere offerte sono soggette a particolari condizioni di contratto, pertanto si applicano le spese di annullamento stabilite dalle varie compagnie di navigazione (è possibile consultare le condizioni generali di annullamento delle compagnie di navigazione consultabili al seguente link <http://www.crocierissime.it/condizionigenerali.html>)

Ciononostante, il consumatore deve essere consapevole che le informazioni contenute nel link di cui sopra sono fornite esclusivamente a titolo informativo e che risultano applicabili le penali dettagliate nella prenotazione, le quali possono variare a seconda della crociera e della compagnia prescelta. Se non si presenta all'orario previsto per la partenza, il consumatore non ha diritto ad alcun rimborso della somma versata. Qualora il consumatore abbia acquistato un'assicurazione di viaggio, l'importo del premio viene pagato dal consumatore in ogni caso, anche se la prenotazione viene annullata prima della partenza, in quanto le coperture incluse nella polizza comprendono i rischi precedenti all'inizio del viaggio.

## **9. ANNULLAMENTO DEL CONTRATTO DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE**

L'annullamento del viaggio, per un qualsiasi motivo non imputabile al consumatore, dà a quest'ultimo il diritto di essere rimborsato delle somme versate o di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore a quello previsto, a condizione che l'Organizzatore possa proporlo.

Se l'Organizzatore non è in grado di offrire un pacchetto turistico a queste condizioni o il viaggio alternativo è di qualità inferiore, il consumatore ha diritto ad essere rimborsato della differenza.

Nel caso di cui sopra, l'Organizzatore deve corrispondere al passeggero l'eventuale indennità risarcitoria prevista per legge, la quale varia a seconda del prezzo e della data di inizio del viaggio.

Non è previsto alcun obbligo risarcitorio nei seguenti casi:

- A. La cancellazione è dovuta al fatto che il numero di iscritti è inferiore a quello previsto nell'opuscolo o nel contratto di vendita del pacchetto turistico e l'agenzia ne dà comunicazione prima della scadenza fissata nell'opuscolo o nel contratto.

- B. Il viaggio è annullato per cause di forza maggiore. Sono cause di forza maggiore le circostanze non dipendenti dall'organizzatore e/o dall'agenzia, anomale e imprevedibili, le cui conseguenze sarebbero state inevitabili anche agendo con la dovuta diligenza.

## **10. OBBLIGHI PER I CONSUMATORI**

Tutti i passeggeri, senza alcuna eccezione (inclusi i bambini), devono avere tutta la documentazione personale e familiare in regola (passaporto o carta d'identità) ai sensi delle leggi del paese o dei paesi di destinazione. Spetta a loro, quando previsto dal viaggio, l'ottenimento di visti, certificati di vaccinazione, ecc. Se per motivi particolari, un'Autorità non concede il visto a un passeggero ovvero ne nega l'ingresso nel paese per mancanza dei requisiti previsti, ovvero per mancanza della documentazione richiesta, ovvero perché il passeggero non la porta con sé, l'Organizzatore e l'Agenzia declinano ogni responsabilità per eventi di questa natura e al consumatore spetta sostenere i costi eventualmente derivanti.

Si ricorda a tutti gli utenti che prima di iniziare il viaggio devono assicurarsi di soddisfare tutti gli standard e i requisiti applicabili in materia di visti, al fine di poter entrare senza problemi in tutti i paesi di destinazione.

Tutti i bambini di età inferiore ai 18 anni devono avere un'autorizzazione scritta firmata dai genitori o tutori, qualora la stessa venisse richiesta da un'autorità.

L'Organizzatore può imporre restrizioni ai minori che viaggiano in cabina da soli, senza essere accompagnati da un genitore o tutore legale. Inoltre, i passeggeri sono tenuti all'osservanza delle norme di prudenza e diligenza applicabili, delle disposizioni impartite dall'Organizzatore, nonché delle norme e disposizioni amministrative e legali relative al viaggio; i passeggeri rispondono all'Organizzatore dei danni derivanti dall'inadempimento delle sopraindicate norme e dei danni cagionati alla nave, alle attrezzature, agli arredi, alla strumentazione, ecc. Il passeggero è altresì responsabile per i danni cagionati ad altri passeggeri o a terzi.

È vietato portare a bordo della nave merci, animali, armi, munizioni, esplosivi, materiali infiammabili, sostanze tossiche o pericolose e in generale tutto ciò che può compromettere la sicurezza della nave o dei suoi passeggeri. In ogni caso, il passeggero è tenuto ad adottare misure appropriate e ragionevoli per cercare di ridurre i danni eventualmente derivanti dalla mancata esecuzione o dall'esecuzione insufficiente del contratto ovvero per evitarne il peggioramento. I danni derivanti dalla mancata adozione di dette misure sono a carico del passeggero. Il consumatore è tenuto a comunicare eventuali inadempimenti nell'esecuzione del contratto - preferibilmente "in situ" o, altrimenti, al più presto - per iscritto o in qualsiasi altro modo rintracciabile, all'Organizzatore o all'Agenzia ed, eventualmente, al fornitore del servizio in questione.

## **11. POTERI DEL COMANDANTE**

Ai sensi delle disposizioni legali e dei trattati internazionali, il Comandante della nave ha piena facoltà di assistere e rimorchiare altre navi; deviare dalla rotta prevista; fare scalo in qualsiasi porto; trasferire su un'altra nave passeggeri e bagagli; rifiutare l'imbarco a chiunque si trovi, a suo insindacabile giudizio, in condizioni di salute che non gli consentano di affrontare il viaggio; sbarcare durante il viaggio chiunque si trovi, a suo insindacabile giudizio, in condizioni di salute che non gli consentano la prosecuzione del viaggio o che in generale, possa rappresentare un pericolo per la sicurezza della nave o dei passeggeri; Tutti i passeggeri sono soggetti all'autorità del Comandante, in particolare per tutte le questioni relative alla sicurezza della nave o della navigazione.

## **11.SISTEMAZIONE A BORDO**

L'assegnazione delle cabine a bordo è a discrezione dell'Organizzatore. L'Organizzatore ha facoltà di assegnare al passeggero una cabina diversa da quella prevista purché con caratteristiche simili o

superiori. Qualora sia prevista nell'ambito del pacchetto la sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Autorità Pubbliche dei Paesi membri dell'UE cui il relativo servizio si riferisce, dette classificazioni sono stabilite dall'Organizzatore in base ai propri criteri di valutazione e standard di qualità.

## **12.RESPONSABILITÀ**

L'Organizzatore e l'Agenzia rispondono nei confronti del consumatore della corretta esecuzione del contratto relativo al pacchetto turistico, in funzione degli obblighi spettanti legati al proprio ambito di gestione del pacchetto turistico.

L'Organizzatore risponde nei confronti del consumatore delle prestazioni integranti il pacchetto turistico, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente sia da terzi o altri fornitori di servizi.

L'Organizzatore, in quanto pianificatore del pacchetto turistico, risponde dei danni causati al consumatore per la non esecuzione o per l'esecuzione insufficiente delle prestazioni comprese nel pacchetto turistico, nonché dei danni derivanti dall'inadempimento di qualsiasi altro obbligo che spetti al proprio ambito di gestione ai sensi della legislazione applicabile.

L'Agenzia, in quanto venditrice o offerente del pacchetto turistico proposto dall'Organizzatore, risponde dei danni causati al consumatore in caso di errori relativi alle informazioni sul viaggio, ovvero per non aver fornito le informazioni necessarie, per non aver consegnato la documentazione necessaria per il corretto svolgimento del viaggio e, in generale, per inadempienza di qualsiasi altro obbligo relativo al proprio ambito di gestione ai sensi della legislazione applicabile.

Tuttavia, la suddetta responsabilità cessa in una qualsiasi delle seguenti circostanze:

1. I difetti osservati nell'esecuzione del contratto sono imputabili al consumatore.
2. Detti difetti sono imputabili a terzi estranei alla fornitura delle prestazioni previste nel contratto e hanno carattere imprevedibile o inevitabile.
3. I difetti sopra indicati si devono a cause di forza maggiore, intendendo come tali le circostanze non dipendenti da chi le invoca, anomale e imprevedibili, le cui conseguenze sarebbero state inevitabili anche agendo con la dovuta diligenza.
4. I difetti sono dovuti a un evento che l'Organizzatore, pur con tutta la diligenza necessaria, non poteva prevedere né risolvere. Ciò nonostante, in caso di esclusione della responsabilità in virtù di una delle circostanze previste ai punti 2, 3 e 4, l'Organizzatore e il venditore citati nel contratto di vendita del pacchetto turistico sono tenuti a fornire al consumatore in difficoltà l'assistenza necessaria.

L'Organizzatore e Pigi non rispondono in alcun caso dell'erroneo o incompleto inserimento dei dati personali dei passeggeri effettuato dal consumatore durante il processo di acquisto o prenotazione, né dell'errata comunicazione dei suddetti dati a un operatore di Pigi. Pertanto, il consumatore è l'unico responsabile delle conseguenze derivanti dall'inserimento o dalla comunicazione di dati inesatti o incompleti o della loro comunicazione erronea o incompleta.

## **13. LIMITI PER IL RISARCIMENTO DEI DANNI**

Il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata o cattiva esecuzione dei servizi inclusi nel pacchetto turistico è limitata dalle disposizioni delle norme nazionali e delle convenzioni internazionali che disciplinano tali prestazioni, pertanto, in nessun caso, può superare le indennità risarcitorie previste dalle convenzioni internazionali in materia, tra cui in particolare la Convenzione di Atene del 13 dicembre 1974, come modificata dal Protocollo di Londra del 19 novembre 1976, in quanto applicabile, ovvero da altri protocolli entrati successivamente in vigore. Qualora il testo originale delle convenzioni di cui sopra subisca modifiche o entrino in vigore altre convenzioni internazionali relative

ai servizi oggetto del pacchetto turistico, si applicano i limiti di risarcimento previsti nelle fonti del diritto vigenti al momento in cui abbia luogo l'evento che ha cagionato il danno.

#### **14. PRESCRIZIONE DELLE AZIONI**

Il termine di prescrizione delle azioni per presentare reclami ai sensi del presente contratto è di due anni, in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 164 del regio decreto legislativo n. 1/2007 del 16 novembre.

#### **15. OBBLIGO DI ASSISTENZA**

L'Organizzatore è tenuto a fornire al consumatore le misure di assistenza imposte dal criterio di diligenza professionale, esclusivamente in riferimento agli impegni assunti in virtù delle disposizioni giuridiche o contrattuali. Fatti salvi i casi di responsabilità oggettiva previsti dalle norme speciali, l'Organizzatore e il Venditore sono esonerati dalle proprie responsabilità qualora la mancanza di esecuzione o l'inesatta esecuzione del contratto sia imputabile al Consumatore o sia dipesa da un evento imprevedibile o inevitabile cagionato da terzi, ovvero sia causa di un evento fortuito o di forza maggiore.

#### **16. RECLAMI E DENUNCE**

In caso di inadempimenti o difetti nell'esecuzione dei servizi oggetto del contratto, il consumatore si impegna a notificarlo per iscritto al fornitore del servizio in questione, a Pigi o all'Organizzatore il più rapidamente possibile ("in situ" o nei giorni successivi alla fine del viaggio). L'Organizzatore esaminerà sollecitamente e secondo buona fede i reclami presentati adoperandosi, ove possibile, per una pronta ed equa definizione degli stessi.

#### **17. ASSICURAZIONE**

Il cliente ha la possibilità di sottoscrivere una polizza assicurativa che copra le spese di annullamento e/o perdita del bagaglio e/o assistenza, nonché per la copertura delle spese sanitarie, di rimpatrio e di altro tipo in casi di infortunio, malattia o decesso, soggette alle condizioni previste dalla compagnia di assicurazione e disponibili sul Sito Web.

#### **18. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE COMPETENTE**

Questi termini e condizioni, nonché il rapporto tra il Consumatore e Pigi, sono disciplinati dalla normativa italiana, nella misura prevista dalla normativa applicabile. Per quanto permesso dalla normativa applicabile e dagli accordi internazionali, le parti pattuiscono che la definizione di ogni controversia, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato italiano.

Inoltre, Pigi si riserva la facoltà di citare l'utente dinanzi al Tribunale competente della sua sede. Informiamo i Clienti che è possibile utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online per i servizi forniti dalle società dell'Unione europea (la "Piattaforma ODR"), che la Commissione europea mette a disposizione di tutti i suoi cittadini al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Pertanto, i consumatori nell'Unione Europea possono presentare nuovamente le loro richieste a Pigi attraverso la Piattaforma ODR utilizzando l'indirizzo e-mail della Società [odr-contact@lastminutroupproup.com](mailto:odr-contact@lastminutroupproup.com). Questo indirizzo email può essere utilizzato solo allo scopo di presentare un reclamo tramite la Piattaforma ODR. Pertanto, qualsiasi e-mail inviata a [odr-contact@lastminutegroup.com](mailto:odr-contact@lastminutegroup.com) al di fuori della procedura stabilita attraverso l'ODR Platform, non può essere presa in considerazione.