

Termini e Condizioni di Vendita Explora Journeys

Questa pagina definisce i Termini e Condizioni di Prenotazione di Explora Journeys. Si prega di consultare le sezioni seguenti per i Termini e Condizioni specifici:

- Tariffa Sky & Sea: Se hai prenotato una tariffa Sky & Sea, consulta i Termini e Condizioni dedicati a questo [link](#).
- Destination Experience: Se hai prenotato una Destination Experience, consulta i Termini e Condizioni dedicati a questo [link](#).
- Servizi aggiuntivi prima e dopo il viaggio: Se hai prenotato Servizi aggiuntivi prima e dopo il viaggio, consulta i Termini e Condizioni dedicati a questo [link](#).

SI RIPORTANO QUI DI SEGUITO LE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA CHE REGOLANO IL RAPPORTO TRA EXPLORA S.A. ED IL PASSEGGERO CONSEGUENTE ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI ACQUISTO DEL PACCHETTO. ESSE SONO VINCOLANTI PER TUTTI I PASSEGGERI. SI PREGA QUINDI DI LEGGERLE CON PARTICOLARE ATTENZIONE.

Tutti i Pacchetti pubblicati sul Sito Internet Ufficiale e contenuti nella Brochure di Riferimento della EXPLORA S.A. sono da intendersi come quelli proposti da quest'ultima alla vendita. Nelle presenti Condizioni Generali di Vendita, redatte in conformità con quanto disposto dal D. Lgs. n. 79 del 23 maggio 2011 (“Codice del Turismo”), come modificato dal Decreto Legislativo n. 62 del 21 maggio 2018 di recepimento della Direttiva UE 2015/2302 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, verranno utilizzate le seguenti definizioni:

“Agente di Vendita”: è il soggetto che vende o propone in vendita ai propri clienti i Pacchetti organizzati dalla Società o per conto della stessa.

L’Agente di Vendita ha nei confronti della Società la veste giuridica di venditore ai sensi dell’art. 33 del Codice del Turismo, acquisendo diritti ed assumendo obblighi esclusivamente quale mandatario del Passeggero suo mandante.

“Assicurazione”: è l’assicurazione a copertura del rischio di annullamento e/o cancellazione del viaggio, di assistenza, spese mediche e perdita e/o danneggiamento del bagaglio. Il rapporto assicurativo viene in essere direttamente tra il Passeggero e la compagnia assicuratrice e tutti gli obblighi ed oneri scaturenti dalla polizza di assicurazione sono, quindi, a carico esclusivo del Passeggero.

“Brochure di Riferimento”: è il catalogo della Società che, pubblicato su base periodica, contiene gli elenchi completi dei Pacchetti offerti in vendita dalla Società nel periodo di riferimento nella stessa indicato, nonché tutte le informazioni previste dall’articolo 34 del Codice del Turismo.

“Call Centre EXPLORA S.A.”: è il servizio di gestione delle chiamate telefoniche specificamente dedicato all’assistenza per la vendita diretta.

“Condizioni Generali di Vendita”: sono i termini, le condizioni e tutte le informazioni contenute nella Brochure di Riferimento della Società e pubblicate sul Sito Internet Ufficiale, oltre a tutte le altre eventuali informazioni che costituiscono condizioni specifiche di Contratto tra il Passeggero e la Società, incluse le note informative e le Condizioni di Trasporto. Qualora le Condizioni Generali di Vendita siano modificate successivamente alla stampa della Brochure di Riferimento, si applicheranno

le Condizioni Generali di Vendita nella versione presente sul Sito Internet Ufficiale al momento della sottoscrizione del contratto e portate a sua conoscenza dall'Agente di Vendita.

“Condizioni di Trasporto”: sono le condizioni e i termini sulla base dei quali la Società effettua il trasporto marittimo, nonché quelle applicate da qualsiasi altro Vettore che effettui il trasporto aereo e/o terrestre e/o marittimo. Esse potrebbero rinviare o essere sottoposte a previsioni legislative e ad altre norme in vigore nel Paese del Vettore e/o a convenzioni internazionali che potrebbero limitare la responsabilità del Vettore, ovvero esonerarlo del tutto. Le Condizioni di Trasporto tra la Società ed il Passeggero sono quelle pubblicate sul Sito Internet Ufficiale e portate a sua conoscenza prima della conclusione del contratto. Le Condizioni di Trasporto di ciascun altro Vettore sono messe a disposizione dei Passeggeri a loro richiesta.

“Contratto”: è il contratto stipulato tra la Società ed il Passeggero ai sensi dell’articolo 36 del Codice del Turismo ed avente ad oggetto l’acquisto del Pacchetto da parte del Passeggero, come risulta, tra l’altro, dalla fattura di conferma emessa e inviata dalla Società al Passeggero, direttamente o tramite l’Agente di Vendita. Le Condizioni Generali di Vendita sono parte integrante e sostanziale del Contratto. Il Contratto contiene tutti gli elementi previsti dall’articolo 36 del Codice del Turismo, incluso il nome del vettore aereo, ove noto alla Società al momento della conclusione del Contratto.

“Crociera”: è il trasporto per mare e il soggiorno a bordo, come descritti nella Brochure di Riferimento della Società, sul Sito Internet Ufficiale e/o negli altri documenti prodotti dalla Società o per conto della stessa. La Crociera è parte del Pacchetto e, ove non combinata con altri servizi pre- o post-Crociera, comunque costituisce in sé un Pacchetto.

“Escursione”: è qualsiasi tour o attività effettuata a terra, non compresa nel prezzo forfettario del Pacchetto, che la Società propone in vendita direttamente tramite il Sito Internet Ufficiale e a bordo delle sue navi, ovvero tramite Agente di Vendita.

“Giorno”: è qualsiasi giorno della settimana, dal lunedì alla domenica, nessuno escluso.

“Guarantee (GTY) Suite” si intende una suite selezionata con la migliore tariffa disponibile e vi comunicheremo il numero della vostra suite almeno 7 giorni prima della partenza.

“NYMEX”: è il New York Mercantile Exchange, principale mercato mondiale per *futures* ed *options* sui prodotti energetici, tra cui il petrolio.

“Ocean Terrace Suite”, “Ocean Grand Terrace Suite”, “Ocean Residences”, “Ocean Penthouse Suite” e «Owner’s Residences» : indicano delle specifiche categorie di alloggio a bordo a cui sono associate determinate caratteristiche del Pacchetto.

“Pacchetto”: è il pacchetto turistico comprensivo della Crociera nonché degli eventuali voli e/o altri servizi prima e/o dopo la Crociera. Esso comprende la sistemazione in cabina per tutta la durata della Crociera, il vitto a bordo comprensivo di bevande e cocktail (salvo i prodotti rientranti nel servizio denominato “*exclusive food & beverage*”, soggetto al versamento di un corrispettivo addizionale), connessione internet wi-fi, quote di servizio, eventuali servizi transfer e di intrattenimento ove applicabili, il servizio di trasporto dei bagagli nei porti di inizio e termine della Crociera ed il trasporto sui mezzi di imbarco e sbarco nei porti dove la nave non attracca alla banchina. Il Pacchetto non comprende le Escursioni, e tutti gli altri servizi facoltativi in vendita ove non acquistati preventivamente dal Passeggero e, quindi, non inclusi nel Prezzo. A seconda della categoria di Suite prenotata, potrebbero essere offerti, a titolo gratuito, servizi addizionali a quelli sopra elencati.

“Passeggero”: è ogni persona che fruisce del Pacchetto, indicata nella conferma di Prenotazione, nella fattura o sui titoli di viaggio emessi dalla Società. Nel caso in cui il Contratto sia relativo a più soggetti, colui che lo conclude garantisce di essere legittimato ad agire per conto di tali soggetti e

garantisce il rispetto di tutti gli obblighi contrattuali anche da parte degli altri soggetti indicati nel Contratto.

“Passeggero con Disabilità” o “Passeggero a Mobilità Ridotta”: è qualsiasi Passeggero la cui mobilità nell’utilizzo di un mezzo di trasporto sia ridotta in forza di una disabilità fisica (sensoriale o motoria), mentale o psicologica, di una menomazione o di una qualsiasi altra causa di disabilità, permanente o temporanea e che, a causa della propria condizione, necessiti di un’assistenza particolare e di specifici servizi idonei a far fronte a tale disabilità.

“Prenotazione”: è la procedura seguita dal Passeggero al fine di concludere il Contratto con la Società.
“Prezzo”: è il prezzo di acquisto del Pacchetto selezionato dal Passeggero quale corrispettivo per tutti i servizi ivi inclusi (e, quindi, con esclusione dei servizi indicati nella definizione di Pacchetto come servizi esclusi), comprensivo della Quota Crociera e delle Tasse e Servizi Portuali. Nel caso in cui il Pacchetto includa il trasporto aereo, ovvero altro trasporto, il Prezzo includerà anche detto costo. Nel caso in cui il Passeggero abbia scelto di acquistare nel corso della procedura di Prenotazione dei servizi facoltativi, il Prezzo includerà anche detti servizi. Il prezzo si intende per persona, in Suite doppia e con due occupanti.

“Quota Crociera”: è la parte del Prezzo pagata dal Passeggero quale corrispettivo per il trasporto, l’alloggio, il vitto, l’intrattenimento e gli altri servizi ordinari forniti a bordo.

“Sito Internet Ufficiale”: è l’insieme delle pagine web, dei documenti e della struttura ipertestuale accessibile dall’indirizzo web <https://explorajourneys.com/it/en.html>

“Società”: è la Explora S.A., con sede legale a 16 avenue Eugène-Pittard, CH-1206 Ginevra (Svizzera), iscritta al Registre du Commerce de Genève al n. CH- 315.766.578, la quale si occupa dell’organizzazione di Crociere e Pacchetti, che vende o propone in vendita direttamente, attraverso il Sito Internet Ufficiale, ovvero tramite un Agente di Vendita.

“Suite”: indica la sistemazione del Passeggero a bordo nave.

“Tasse e Servizi Portuali”: è la parte del Prezzo, quantificata in misura fissa per Passeggero, pagata quale corrispettivo per i servizi e le operazioni portuali resi in relazione alla fruizione del Pacchetto e che include le tasse ed i diritti portuali di imbarco e sbarco nei porti.

“Termine”: è il periodo di tempo che intercorre tra due date determinate entro il quale il Passeggero deve esercitare i diritti e/o le facoltà previsti dalla Legge e/o dal Contratto. Nel calcolo dei Termini di cui alle presenti Condizioni Generali di Vendita non viene considerato il giorno della partenza, né quello in cui viene inoltrata la comunicazione o effettuato il pagamento da parte del Passeggero.

“Venditore”: è la Società, sia nel caso in cui il Contratto venga concluso dal Passeggero mediante intermediario ai sensi del successivo articolo 1.2 che in quello in cui ciò avvenga direttamente con la Società ai sensi del successivo articolo 1.3.

“Vettore”: è il soggetto che si è assunto l’impegno di trasportare o che effettua il trasporto del Passeggero, secondo quanto riportato sul biglietto della Crociera, sul biglietto dell’aereo o su qualsiasi altro titolo di viaggio emesso per il trasporto, e che è indicato in tali documenti come Vettore. Il termine “Vettore” include il proprietario, il noleggiatore, l’operatore, i relativi collaboratori e/o rappresentanti di qualsiasi fornitore di servizi di trasporto.

“WTI”: è il “*West Texas Intermediate*” altrimenti conosciuto come “*Texas Light Sweet*”, un tipo di petrolio prodotto in Texas e utilizzato come parametro nel prezzo del petrolio, sul mercato dei prodotti finanziari denominati “*futures*” della borsa valori NYMEX (*New York Mercantile Exchange*).

1. *Procedura di prenotazione e conclusione del contratto*

1.1

Per acquistare un Pacchetto il Passeggero potrà, alternativamente, recarsi da un Agente di Vendita, presso il quale concludere il Contratto, ovvero accedere direttamente al Sito Internet Ufficiale. Il Passeggero riceverà pertanto l'opzione di prenotazione e la relativa Conferma di Opzione verrà inviata al Passeggero o all'Agente di Vendita. Successivamente,

1.2.

Nel caso in cui il Passeggero, per la conclusione del Contratto, decidesse di recarsi presso un Agente di Vendita, sarà quest'ultimo a sottoporgli le necessarie informazioni pre-contrattuali ed una proposta di Contratto che dovrà essere compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal Passeggero. La proposta di Contratto verrà successivamente inviata dall'Agente di Vendita alla Società e sarà soggetta all'accettazione scritta da parte della Società. L'accettazione della proposta di Contratto del Passeggero è subordinata alla disponibilità di posti e si intenderà perfezionata, con conseguente conclusione del Contratto, solo al momento della conferma (eventualmente anche in via telematica) da parte della Società all'Agente di Vendita. L'efficacia del Contratto sarà comunque sottoposta alla condizione sospensiva della ricezione del pagamento da parte della Società della caparra confirmatoria di cui al successivo articolo 2.1 lettera (a).

1.3.

Nel caso in cui il Passeggero scelga di accedere direttamente al Sito Internet Ufficiale, lo stesso avrà, a sua scelta: (i) la possibilità di prenotare sul sito il Pacchetto di proprio gradimento, ottenendo, alla fine del procedimento di prenotazione, una opzione per l'acquisto del Pacchetto da esercitarsi entro le 24 ore successive alla Prenotazione; tale acquisto, al Prezzo indicato al termine della Prenotazione, dovrà essere finalizzato nel termine sopra indicato mediante la sottoscrizione del Contratto presso l'Agente di Vendita contestualmente selezionato; (ii) la possibilità di acquistare *on line* sul Sito Internet Ufficiale il Pacchetto di proprio gradimento, provvedendo, contestualmente alla conclusione del Contratto, al pagamento del relativo Prezzo mediante carta di credito seguendo la procedura ivi descritta.

1.4.

In tutti i casi sopra indicati, una volta concluso il Contratto, al Passeggero ne verrà consegnata una copia, alternativamente: (i) dall'Agente di Vendita nel caso in cui l'acquisto del Pacchetto sia stato realizzato per suo tramite; (ii) dalla Società nel caso di acquisto *on line*. In quest'ultimo caso la Società invierà al Passeggero copia del Contratto via e-mail all'indirizzo di posta elettronica che il Passeggero avrà indicato al momento della sua preventiva registrazione sul Sito Internet Ufficiale.

2. Conclusione del contratto e Prezzo

2.1.

Il Contratto si concluderà con il pagamento da parte del Passeggero alla Compagnia del Prezzo di acquisto del Pacchetto con le seguenti modalità:

(a) il 25% (o il deposito ridotto applicabile) al momento della sottoscrizione del Contratto a titolo di caparra confirmatoria ai sensi dell'articolo 1385 cod. civ. da versarsi nel termine di :

- o Entro 7 giorni fino a 121 giorni prima della partenza
- o Entro 3 giorni da 120 a 31 giorni prima della partenza
- o Entro 1 giorno a meno di 30 giorni dalla partenza

(b) il restante 75% entro il Termine di 90 Giorni prima della partenza. Per le Suite di categoria "Ocean Residence" il restante 75% dovrà essere versato entro il Termine di 150 Giorni prima della partenza.

Qualora il Contratto venga concluso nei 90 Giorni antecedenti la partenza (o 150 Giorni per la categoria “Ocean Residence”), il Passeggero dovrà corrispondere l’intero Prezzo al momento della conclusione del Contratto.

Per poter beneficiare dello sconto previsto a fronte del pagamento della Crociera in una sola soluzione, il passeggero è tenuto a corrispondere un importo pari al 100% della Prezzo totale della Crociera.

(c) Se viene selezionata una “Guarantee (GTY) Suite”, il numero della suite verrà comunicato almeno 7 giorni prima della partenza. Tutte le “Guarantee (GTY) Suites” sono configurate con un sistema letto king size e la configurazione dei letti in questa categoria di suite non può essere cambiata in letti singoli. Se sono richiesti letti gemelli separati o se ci sono altri requisiti specifici della suite, si consiglia di non prenotare una “Guarantee (GTY) Suite”. Una volta assegnata la “Guarantee (GTY) Suite”, qualsiasi richiesta di cambio con una suite specifica può comportare un costo aggiuntivo.

2.2.

I pagamenti effettuati a mani dell’Agente di Vendita si considereranno perfezionati soltanto quando le somme pervengano effettivamente alla Società.

Una volta che la Società avrà ricevuto il saldo da parte del Passeggero, la Società invierà a mezzo posta elettronica allo stesso Passeggero o all’Agente di Vendita il biglietto di trasporto che consentirà l’accesso a bordo. Il biglietto di trasporto costituisce l’unico titolo che legittima il Passeggero all’imbarco a bordo della nave.

In caso di mancata ricezione del saldo entro i termini sopra indicati, la Società avrà la facoltà di recedere senza preavviso dal Contratto, ritenendo la caparra confirmatoria.

3. *Revisione del prezzo ai sensi dell’articolo 39 del Codice del Turismo*

3.1

La Società si riserva, ex articolo 39 del Codice del Turismo, il diritto di modificare il Prezzo indicato nel Contratto in conseguenza di variazioni:

- a) delle tasse portuali e/o aeroportuali di imbarco e sbarco;
- b) del costo del carburante per la propulsione della nave.

Tali variazioni potranno comportare aumenti del Prezzo, quantificabili rispettivamente come segue:

* nel caso di cui al punto a), la variazione del Prezzo sarà pari alla maggiorazione del costo delle relative tasse portuali e/o aeroportuali di imbarco e di sbarco, così come addebitate alla Società;

* nel caso di cui al punto b), qualora, tra il giorno della conclusione del Contratto ed il termine di cui al successivo art. 3.4, il WTI subisca una variazione in aumento superiore allo 0,33%, tale variazione comporterà un aumento del Prezzo nella medesima misura percentuale.

La Società documenterà adeguatamente al Passeggero la variazione dei costi che hanno comportato la variazione del Prezzo, conformemente a quanto previsto dall’articolo 39, comma 4 del Codice del Turismo.

3.2

Qualora, in applicazione di uno o più dei parametri di cui sopra, l’aumento del Prezzo sia superiore all’ 8%, il Passeggero avrà facoltà di recedere dal Contratto ottenendo l’integrale rimborso della somma di danaro già corrisposta. Detto recesso dovrà essere esercitato entro il termine di 14 Giorni decorrenti dalla data in cui il Passeggero ha ricevuto la comunicazione di aumento del Prezzo da parte della Società.

In conformità all'articolo 40 del Codice del Turismo, in alternativa al recesso, la Società potrà offrire al Passeggero un Pacchetto Sostitutivo. In tal caso, il Passeggero dovrà comunicarlo, come su menzionato entro il termine di 14 Giorni, la propria eventuale accettazione del Pacchetto Sostitutivo proposto, che, previa verifica della disponibilità di posti da parte della Società, diverrà l'oggetto del Contratto:

(i)

senza supplemento di Prezzo, ove il Pacchetto Sostitutivo sia di qualità equivalente o superiore a quello originario, ovvero

(ii)

previa restituzione al Passeggero della differenza del Prezzo, ove il Pacchetto Sostitutivo sia di qualità inferiore rispetto Pacchetto originariamente acquistato. In tal caso, il Passeggero avrà diritto al rimborso della differenza di Prezzo entro 14 Giorni decorrenti dalla data in cui la Società avrà comunicato al Passeggero la disponibilità di posti in relazione al Pacchetto Sostitutivo.

Nel caso in cui invece non vi sia più disponibilità di posti con riferimento al Pacchetto Sostitutivo, la Società provvederà a darne tempestiva comunicazione al Passeggero ed il Contratto si intenderà, a questo punto, risolto con diritto del Passeggero ad ottenere l'integrale rimborso della somma di danaro già corrisposta.

3.3

Qualora, la variazione di uno dei parametri di cui sopra comporti una significativa diminuzione del Prezzo, il Passeggero avrà diritto ad una riduzione del prezzo del Pacchetto.

3.4

A decorrere dal ventesimo giorno prima della partenza o, se antecedente, dal giorno in cui la Società ha ricevuto il saldo, il Prezzo indicato nel Contratto non sarà più suscettibile di variazioni.

4. *Assicurazioni*

4.1

L'Assicurazione è stipulata al fine di tutelare il Passeggero dal rischio di eventi che comporterebbero a suo carico oneri anche di rilevante entità. L'Assicurazione è fruibile dal Passeggero residente in Italia, Repubblica di San Marino o Stato Città del Vaticano ed il relativo premio è variabile in funzione del Prezzo del Pacchetto come riassunto nel catalogo di riferimento.

4.2.

Le condizioni di Assicurazione sono riportate in estratto sulla Brochure di Riferimento e sul Sito Internet Ufficiale.

5. *Passaporto e Visti*

5.1

I Passeggeri, a seconda dell'itinerario previsto dal Pacchetto, sono tenuti a munirsi di passaporto o documento di identità valido per l'espatrio in corso di validità per l'intera durata del Pacchetto e con scadenza generalmente non inferiore a 3 mesi a decorrere dalla data di rientro. Per alcune destinazioni extra europee, potrebbe essere richiesta una scadenza del passaporto di almeno 6 mesi a decorrere dalla data di rientro.

5.2

È onere del Passeggero richiedere e ottenere l'eventuale rilascio di visti da parte delle competenti autorità dei paesi, ove lo stesso sia necessario. La Società potrà negare l'accesso a bordo della nave al Passeggero privo dei prescritti documenti di viaggio.

5.4 Gli Ospiti di età inferiore ai 18 anni (o ai 21 anni per i Passeggeri statunitensi o per i Passeggeri che si imbarcano da un porto statunitense) devono viaggiare accompagnati dai genitori o da un tutore legale. Se uno dei genitori del minore in viaggio non partecipa al Viaggio, al momento della prenotazione dovrà essere fornita una lettera di autorizzazione firmata - in conformità con le leggi del paese in cui il minore risiede - da parte del genitore assente che autorizzi il minore a viaggiare.

5.5 Se il minore viaggia con Ospiti che non sono i suoi genitori o tutori legali, la Compagnia richiederà, al momento della prenotazione, un documento firmato dai genitori o dal tutore legale che autorizzi il minore a viaggiare con un accompagnatore o una persona designata, come da politiche della Compagnia.

6. *Idoneità a viaggiare*

6.1

Tutti i Passeggeri dichiarano di essere in condizioni idonee a viaggiare per mare e, qualora il Pacchetto comprenda anche i voli, in aereo e tali da non compromettere la sicurezza e il comfort degli altri Passeggeri sulla nave e/o sull'aereo, nonché di poter essere trasportati in conformità ai requisiti di sicurezza applicabili e stabiliti dalla normativa nazionale e dell'Unione Europea, nonché dalle convenzioni internazionali.

6.2

La Società potrà verificare l'idoneità a viaggiare del Passeggero, anche richiedendo la produzione di idoneo certificato medico, tenuto conto dell'itinerario del Pacchetto.

6.3

Tale certificato medico potrà essere richiesto, in particolar modo, alle donne in stato di gravidanza, tenuto conto dell'itinerario del Pacchetto e dello stato di avanzamento della gravidanza al momento dell'imbarco.

6.4

Fermo quanto previsto dal precedente articolo 6.3, atteso che le navi su cui si svolgono le Crociere non hanno a bordo strutture idonee a fornire assistenza in caso di parto, la Società potrà rifiutare l'imbarco alle donne la cui gravidanza sia oltre la ventiquattresima settimana dal concepimento. Analogamente, l'imbarco potrà essere negato anche alle donne la cui ventitreesimo settimana di gravidanza si concluda nel corso della Crociera.

6.5

Qualora lo stato di gravidanza della Passeggera sia da questa conosciuto successivamente alla stipula del Contratto e ciò comporti la sua inidoneità al viaggio ai sensi dell'articolo 6.3, ovvero la esponga al rischio del rifiuto all'imbarco di cui all'articolo 6.4, la stessa potrà recedere dal Contratto ottenendo dalla Società il rimborso di quanto già versato a titolo di Prezzo (escluso in ogni caso il premio per l'Assicurazione).

In alternativa al recesso, la Società potrà offrire alla Passeggera un Pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore a quello originariamente prenotato (senza supplemento di Prezzo) o qualitativamente inferiore (previa restituzione della differenza di Prezzo). In tal caso, la Passeggera dovrà comunicare, nel termine di 14 Giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'offerta, la propria eventuale accettazione del Pacchetto sostitutivo proposto, che, previa verifica da parte della Società della disponibilità di posti, diverrà l'oggetto del Contratto.

6.6

Nel caso in cui il comandante, anche su indicazione del medico di bordo, reputi che la presenza a bordo del Passeggero metta o possa mettere a rischio la sicurezza o la salute del Passeggero stesso, degli altri Passeggeri o dell'equipaggio o possa comportare:

(i) il divieto di approdo della nave o di sbarco dei Passeggeri in uno o più dei porti di destinazione; o

(ii) la necessità di un rimpatrio d'urgenza del Passeggero;

lo stesso potrà: (a) negare l'imbarco al Passeggero in questione, (b) intimargli lo sbarco in un qualsiasi porto o (c) confinarlo in una Suite, anche diversa da quella originariamente assegnatagli, dando allo stesso precise indicazioni, anche di tipo restrittivo, quanto all'uso delle strutture e dei servizi di bordo.

Ove il medico di bordo riscontri che il Passeggero necessiti di cure urgenti di pronto soccorso ovvero sia necessario sottoporre lo stesso a specifiche cure e/o terapie, lo stesso, con l'autorizzazione del comandante, potrà procedere in tal senso, se del caso, ricoverando il Passeggero nel centro medico di bordo o in altre strutture analoghe. In tali casi il medico di bordo potrà, altresì, prescrivere al Passeggero l'ordine di confino in Suite.

Nei casi sopra indicati, ove il Passeggero non si attenga alle prescrizioni del medico di bordo, il comandante avrà facoltà di ordinare il suo sbarco in un qualsiasi porto, ove necessario con l'ausilio della polizia o delle altre autorità competenti.

6.7

In caso di prenotazione e imbarco di bambini di età inferiore ai 12 mesi, è consigliabile richiedere preventivamente il parere di un medico. Sono in ogni caso applicabili anche ai Passeggeri minori tutte le previsioni del presente articolo in materia di idoneità a viaggiare.

7. *Passeggeri con Disabilità e Passeggeri a Mobilità Ridotta*

7.1

Al fine di assicurare al Passeggero il massimo del comfort e della sicurezza, al momento della stipula del Contratto la Società avrà facoltà di chiedere allo stesso quante più informazioni possibili circa la propria condizione e/o eventuali altre esigenze speciali mediante compilazione dell'apposita modulistica. La Società valuterà, quindi, la disponibilità di strutture e mezzi adeguati a garantire al Passeggero la sicurezza e il comfort necessari, sia a bordo della nave che in fase di sbarco o imbarco. Oggetto di tale valutazione saranno anche le infrastrutture e le dotazioni presenti sia nei porti toccati dall'itinerario che a bordo della nave.

7.2

La previsione di cui sopra si applica, in particolare, ai casi in cui il Passeggero:

- a) necessiti di una Suite speciale per disabili. Tali sistemazioni sono, infatti, disponibili in numero limitato e la Società desidera, per quanto possibile, garantire al Passeggero con Disabilità ed al Passeggero a Modalità Ridotta il massimo del comfort e della sicurezza per l'intera durata del Pacchetto;
- b) abbia esigenze speciali riguardo ai posti a sedere;
- c) abbia necessità di portare con sé attrezzi o dispositivi di tipo medico;
- d) abbia necessità di essere accompagnato durante la fruizione del Pacchetto da un cane guida. A tal proposito, si ricorda che l'impiego dei cani guida è regolamentato da specifiche norme di legge.

7.3

Sempre al fine di garantire la sicurezza e il comfort dei Passeggeri con Disabilità e dei Passeggeri a Mobilità Ridotta e permettere loro di godere appieno del Pacchetto, la Società, qualora lo ritenga strettamente necessario, può richiedere che questi siano accompagnati durante la fruizione del Pacchetto da una persona in grado di fornire loro adeguata assistenza, a ciò eventualmente condizionando la stipula del Contratto.

La Società si riserva di valutare tale necessità sulla base delle esigenze del Passeggero e di ragioni di sicurezza, tenuto conto, in particolare, dell’itinerario del Pacchetto e delle strutture presenti a bordo della nave. I Passeggeri su sedia a rotelle dovranno essere muniti della propria sedia a rotelle pieghevole di dimensioni standard.

7.4

In caso di disabilità, mobilità ridotta o di particolari condizioni mediche che necessitino di assistenza e cure individuali, i Passeggeri interessati saranno tenuti a provvedere, personalmente e a proprie spese, a tutte le necessità del caso, non essendo la nave dotata di personale e/o strutture tali da poter offrire ai Passeggeri servizi individuali sostitutivi di assistenza, cura o similari.

7.5

Nel caso in cui, a seguito di un’attenta valutazione delle esigenze specifiche del Passeggero, la Società dovesse concludere che non è possibile trasportare lo stesso in conformità ai requisiti di sicurezza necessari, la Società potrà rifiutare la stipula del Contratto o l’imbarco di un Passeggero con Disabilità o a Mobilità Ridotta.

7.6

Per motivi di sicurezza, la Società si riserva il diritto di rifiutare l’accesso a bordo al Passeggero che non le abbia preventivamente comunicato la propria disabilità, mobilità ridotta o necessità di assistenza e non abbia, quindi, consentito alla stessa di valutare concretamente l’effettiva possibilità di trasporto del Passeggero in condizioni di sicurezza. Qualora il Passeggero non condivida una decisione presa dalla Società, potrà presentare reclamo alla stessa in forma scritta, allegando documentazione che comprovi la sua idoneità all’imbarco ed alla fruizione del Pacchetto.

7.7

Ai Passeggeri con Disabilità o a Mobilità Ridotta potrebbe, per motivi di sicurezza, essere rifiutato dalla Società lo sbarco nei porti nei quali la nave ormeggia in rada. Dettagli sulla tipologia di scalo nei vari porti sono disponibili sul Sito Internet Ufficiale.

7.8

Fermo quanto previsto in merito ai Passeggeri con Disabilità o a Mobilità Ridotta, la Società si riserva il diritto di rifiutare il trasporto ai Passeggeri che, ad insindacabile giudizio della Società o del Vettore, siano comunque ritenuti non idonei a viaggiare o la cui condizione possa rappresentare un pericolo per sé stessi o per la sicurezza degli altri Passeggeri e dell’equipaggio durante la fruizione del Pacchetto.

7.9

Qualora, tra la data della Prenotazione e la data di partenza, il Passeggero venga a conoscenza della necessità di dover ricevere cure o assistenza speciali, lo stesso dovrà di tale circostanza informare immediatamente la Società così da permetterle di valutare concretamente l’effettiva possibilità di fruire del Pacchetto in condizioni di sicurezza.

7.10

Nei porti dove la nave non può attraccare direttamente alla banchina viene utilizzata un’apposita imbarcazione (il “tender”) per permettere lo sbarco dei passeggeri. Viste le piccole dimensioni del tender, se ne consiglia l’utilizzo a Passeggeri con disabilità, mobilità ridotta o affetti da disturbi dell’equilibrio. L’equipaggio non può trasportare sedie a rotelle o scooter elettrici sul tender né può fornire assistenza personale ai passeggeri durante il loro imbarco e sbarco dal tender.

Per raggiungere il tender, i Passeggeri possono trovarsi a dover scendere su una piattaforma o una struttura galleggiante che dista dal tender circa 45 centimetri e a dover percorrere degli scalini. Inoltre, le condizioni meteo-marine possono dar luogo a repentini movimenti ondosi che rendono detta

operazione più difficoltosa. Pertanto, è di fondamentale importanza che l'accesso al tender avvenga in condizioni di sicurezza e che i passeggeri godano di buona salute fisica per poter salire e scendere dal tender. Al fine di garantire la sicurezza dei Passeggeri, il Comandante e lo Staff di bordo possono negare l'accesso al tender ad un passeggero nel caso in cui ritengano non sussistano i presupposti per un suo sicuro imbarco.

8. *Salute pubblica*

8.1

La Società e/o il Vettore e/o le autorità sanitarie di qualsiasi porto di attracco della nave avranno la facoltà di richiedere al Passeggero la compilazione di un questionario medico per finalità di salute pubblica. In tal caso, il Passeggero sarà tenuto a fornire informazioni dettagliate e veritieri riguardo ai sintomi di qualsiasi eventuale disturbo o patologia da cui dovesse essere affetto, ivi compresi (ma senza limitarvisi) disturbi gastrointestinali e influenza A(H1N1). Qualora il Passeggero si rifiuti di compilare il questionario, lo stesso potrebbe non essere ammesso a bordo. La Società e/o il Vettore e/o le autorità sanitarie di qualsiasi porto di attracco della nave avranno la facoltà di negare l'imbarco o lo sbarco al Passeggero che, a loro esclusiva discrezione, sembri presentare i sintomi di una qualsiasi patologia, ivi comprese malattie virali o batteriche, tra cui (ma senza limitarvisi) norovirus e influenza A(H1N1).

9. *Allergie e intolleranze alimentari*

9.1

Determinati alimenti possono, in alcune persone, provocare reazioni allergiche a causa dell'intolleranza verso uno o più ingredienti. Qualora il Passeggero sia consapevole di essere allergico a qualche sostanza o presenti un'intolleranza nei confronti di determinati cibi, lo stesso, al fine di permettere alla Società di adottare tutte le cautele del caso e di assistere il Passeggero nella scelta di cibi adeguati:

- (a) sarà tenuto a comunicarlo alla Società precedentemente alla conclusione del Contratto (mediante la compilazione dell'apposita modulistica);
- (b) dovrà rinnovare tale comunicazione subito dopo l'imbarco, alla Reception e/o al Maître d'Hôtel;
- (c) dovrà comunicare le proprie particolari esigenze nuovamente ai camerieri prima di ciascuna ordinazione a bordo della nave.

9.2

La Società non avrà alcuna responsabilità in relazione agli alimenti assunti dal Passeggero nel caso in cui: (i) non vi sia stata comunicazione dell'allergia e/o della intolleranza con le modalità indicate nel precedente articolo 9.1; (ii) si tratti di alimenti non direttamente somministrati al Passeggero dalla stessa Società a bordo della nave.

10. *Assistenza medica*

10.1

La legge dello Stato di Bandiera prescrive che la nave sia dotata di un medico di bordo e di un centro medico attrezzato esclusivamente per le cure di primo soccorso ed il trattamento di patologie di entità minore. Con la conclusione del Contratto il Passeggero dichiara di essere consapevole e di accettare che il centro medico della nave non è attrezzato come gli ospedali sulla terraferma e che il medico di bordo non è uno specialista.

10.2

Fermo restando l'obbligo della Società di prestare assistenza al Passeggero come prescritto dal Codice del Turismo e dalla legislazione applicabile, si rappresenta che il costo dell'intervento del medico di bordo è a carico del Passeggero stesso, ad eccezione dei casi in cui il suo consulto si renda necessario a seguito di condotte imputabili alla Società.

10.3

Nel caso in cui, durante la Crociera, il Passeggero cada in malattia o subisca un infortunio tale da renderne pericolosa la permanenza a bordo, per sé o per gli altri Passaggeri, il Comandante potrà richiedere al Passeggero lo sbarco, finanche coattivo, in un qualsiasi porto affinché lo stesso possa sottoporsi alle necessarie cure mediche. Nel caso in cui tale decisione venga assunta da parte del comandante, la Società e/o il Vettore non offrono alcuna garanzia in merito alla qualità delle strutture disponibili o delle cure mediche prestate al Passeggero presso il porto di sbarco.

10.4

Il parere professionale del medico di bordo in merito all'idoneità del Passeggero ad imbarcarsi o a proseguire il viaggio è definitivo e vincolante per il Passeggero.

11. *Attrezzi mediche*

11.1

È importante che il Passeggero contatti il produttore o il fornitore delle attrezzature mediche che intenda portare a bordo della nave per assicurarsi che tali attrezzature funzionino in modo sicuro. È responsabilità del Passeggero organizzare la consegna delle attrezzature mediche sulla banchina prima della partenza e segnalare, al momento della Prenotazione, alla Società o all'Agente di Vendita l'esigenza di disporre di attrezzature mediche a bordo, in modo tale che possa esserne garantito il trasporto sulla nave in sicurezza.

11.2

È responsabilità del Passeggero assicurarsi che tutte le attrezzature mediche siano in buono stato di funzionamento e provvedere affinché le stesse siano sufficienti per l'intera durata del viaggio. La nave, infatti, non dispone di pezzi di ricambio e l'accesso alle cure e alle attrezzature sanitarie sulla terraferma potrebbe essere difficile e/o dispendioso. I Passaggeri devono essere in grado di utilizzare le apparecchiature in autonomia non essendo la Società e la nave dotate di strutture e personale necessari a garantire servizi di assistenza al Passeggero in relazione all'utilizzo di tali attrezzature.

12.

Sostituzione del passeggero ex articolo 38 del codice del turismo e altre modifiche del contratto a richiesta del passeggero

12.1

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 38 del Codice del Turismo, il Passeggero potrà cedere il proprio Contratto di pacchetto turistico ad un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio. A tal fine, il Passeggero dovrà richiedere alla Società la sostituzione del Passeggero entro e non oltre il Termine di 7 Giorni prima della data della partenza.

In particolare, la sostituzione del Passeggero sarà possibile laddove (a) il Passeggero comunichi alla Società, nel Termine sopra indicato, le generalità complete del cessionario; (b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque altre ragioni tali da rendere impossibile, in tutto o in parte, la fruizione del Pacchetto da parte di persona diversa dal passeggero cedente.

Nel caso in cui siano soddisfatte le condizioni di cui sopra, la sostituzione del Passeggero sarà in ogni caso soggetta:

- (i) al pagamento del Prezzo del Pacchetto;
- (ii) al pagamento degli eventuali costi, penali e/o maggiorazioni addebitate dalle compagnie aeree o dagli altri Vettori per il cambio del nominativo del biglietto di trasporto, come specificato all'articolo 12.3;

Successive cessioni del contratto saranno possibili sempre a condizione che siano rispettate le condizioni indicate nel presente articolo 12 e saranno anch'esse soggette al pagamento dei costi di cui sopra.

Come previsto dall'articolo 38, comma 2 del Codice del Turismo, al pagamento del Prezzo del Pacchetto e delle ulteriori costi derivanti dalla cessione e di cui al presente articolo 12, saranno obbligati nei confronti della Società sia il cedente che il cessionario in via solidale tra loro.

Ogni ulteriore cessione del contratto oltre il settimo giorno dalla data di partenza della crociera comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art.13.3 delle Condizioni Generali di Vendita.

12.2

Il Passeggero ha, inoltre, la facoltà, anche dopo l'emissione della fattura e per una sola volta, di sostituire il Pacchetto acquistato ("Pacchetto Acquistato") con un altro Pacchetto ("Nuovo Pacchetto") a condizione che:

- (i) la data di partenza del Nuovo Pacchetto abbia luogo 180 giorni prima o 180 giorni dopo quella del Pacchetto Acquistato;
- (ii) la richiesta di sostituzione del Pacchetto Acquistato con il Nuovo Pacchetto sia ricevuta dalla Società entro e non oltre i 120 Giorni (200 Giorni per "Ocean Residences") prima della data di partenza prevista del Pacchetto Acquistato e vi sia disponibilità di posti per il Nuovo Pacchetto;
- (iii) il Nuovo Pacchetto abbia una durata uguale o superiore a quella previsto nel Pacchetto Acquistato;
- (iv) la categoria di Suite prenotata nel Nuovo Pacchetto sia equivalente o superiore a quella prenotata nel Pacchetto originariamente acquistato.

La sostituzione del Pacchetto Acquistato con il Nuovo Pacchetto non sarà soggetta a costi amministrativi. Nel caso in cui le condizioni di cui sopra non venissero soddisfatte, la sostituzione del Pacchetto originariamente acquistato con il Nuovo Pacchetto non sarà consentita e troveranno applicazione le disposizioni sul recesso di cui al seguente articolo 13.

Resta inteso che se il Prezzo del Nuovo Pacchetto fosse maggiore rispetto a quello del Pacchetto Acquistato, al Passeggero sarà addebitata la relativa differenza di Prezzo, da saldarsi almeno venti Giorni prima della data di partenza del Pacchetto Acquistato. Qualora, invece, il Prezzo del Nuovo Pacchetto fosse inferiore rispetto a quello del Pacchetto Acquistato, il Passeggero, pur non avendo diritto a ricevere alcun rimborso del Prezzo, riceverà un credito - sotto forma di voucher della durata di 2 anni a far data dalla data di partenza del Pacchetto acquistato di un valore pari alla differenza di prezzo tra il Nuovo Pacchetto ed il Pacchetto Acquistato - che potrà essere utilizzato come credito per una futura Crociera.

12.3

Nel caso in cui il Passeggero si avvalga della facoltà di sostituzione del Pacchetto Acquistato con il Nuovo Pacchetto, lo stesso avrà facoltà di recedere ai sensi del successivo articolo 13, ma i Termini

indicati nell'articolo 13.3 saranno calcolati avendo come riferimento la data di partenza del Pacchetto Acquistato.

12.4

Nelle ipotesi previste dai precedenti artt. 12.1 e 12.2, laddove il Pacchetto includa anche il costo del volo aereo, la Società si adopererà con le compagnie aeree e gli altri Vettori, per quanto di sua competenza, per soddisfare le richieste del Passeggero relativamente alla modifica dei nominativi, della data dei voli e/o di altri elementi del contratto di trasporto.

Gli eventuali costi aggiuntivi sostenuti da Explora – e specificamente le penali di cancellazione della prenotazione, le maggiorazioni addebitate dalle compagnie aeree o dagli altri Vettori, nonché il costo di acquisto di nuovi biglietti che, previa acquisizione del consenso del Passeggero, dovesse rendersi necessario – saranno posti a carico del Passeggero.

12.5

Qualsiasi modifica richiesta dal Passeggero in relazione ad una Crociera Combinata è applicabile esclusivamente all'intero Pacchetto. I limiti temporali qui previsti decorrono dalla data di partenza prevista per la prima Crociera inclusa nella Crociera Combinata.

13. Recesso del passeggero e della società dal contratto

13.1

Ai sensi dell'articolo 41, comma 7 del Codice del Turismo, in caso di contratti negoziati fuori dai locali commerciali il Passeggero ha diritto di recedere dal contratto senza penali e senza fornire alcuna motivazione entro un periodo di cinque Giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto o, se successiva, dalla data in cui lo stesso riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tal caso, la Società documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

13.2

Fermo quanto sopra, quali che siano le modalità di acquisto del Pacchetto, il Passeggero potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 41 del Codice del Turismo, mediante invio di una comunicazione scritta da trasmettersi a mezzo raccomandata, e-mail o fax, rispettivamente, all'Agente di Vendita o alla Società, a seconda che il Contratto sia stato sottoscritto con l'intermediario ovvero direttamente con la Società. In conseguenza del recesso dal Contratto da parte del Passeggero, quest'ultimo sarà immediatamente risolto e privo di qualsiasi effetto e tutti i biglietti emessi in esecuzione dello stesso saranno annullati.

13.3

Salvo quanto previsto dai seguenti artt. 13.4 e 13.5, qualora il Passeggero receda dal Contratto, pur avendo diritto alla restituzione delle somme versate a titolo di Tasse e Servizi Portuali, sarà tenuto al pagamento, quale corrispettivo per il recesso delle seguenti penali:

Politica di CANCELLAZIONE Explora Journeys

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES

Penale di cancellazione

Nessun costo

*Spese di gestione per persona: 200 USD / 250 CAD / 250 AUD / 250 NZD / 200 € / 150 £ / 200 CHF

15%
25%
50%
75%
100%

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES

Tutte le lunghezze di crociera

10 giorni dalla data iniziale di prenotazione (se la prenotazione viene creata prima di 365 giorni prima
della partenza)

Dalla data di prenotazione fino a 151 giorni prima

150 - 121 giorni prima
120 - 91 giorni prima
90 - 61 giorni prima
60 - 31 giorni prima
30 giorni prima

OCEAN RESIDENCES

Penale di cancellazione

Nessun costo

*Spese di gestione per persona: 400 USD / 500 CAD / 500 AUD / 500 NZD / 400 € / 300 £ / 400 CHF

25%
45%
65%
85%
100%

OCEAN RESIDENCES

Tutte le lunghezze di crociera

10 giorni dalla data iniziale di prenotazione (se la prenotazione viene creata prima di 365 giorni prima
della partenza)

Dalla data di prenotazione fino a 151 giorni prima

200 - 151 giorni prima
150 - 121 giorni prima
120 - 91 giorni prima
90 - 61 giorni prima
60 giorni prima

* La tassa amministrativa non è rimborsabile, ma può essere utilizzata per una nuova prenotazione effettuata entro dodici (12) mesi dalla data di cancellazione. La tassa di amministrazione è applicabile solo a una (1) nuova prenotazione e se non utilizzata entro dodici (12) mesi dalla data di cancellazione è incamerata. Può anche essere incamerata se la nuova prenotazione viene annullata.

NOTA: La politica di cancellazione è soggetta a modifiche in qualsiasi momento.

I viaggi combinati sono trattati come un unico viaggio.

I rimborsi devono essere restituiti alla forma di pagamento originale.

Politica di CANCELLAZIONE: Deposito ridotto - Explora Journeys

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES

Penale di cancellazione

Nessun costo

*Spese di gestione per persona: 200 USD / 250 CAD / 250 AUD / 250 NZD / 200 € / 150 £ / 200 CHF

10%

50%

75%

100%

OCEAN TERRACE SUITES, OCEAN GRAND TERRACE SUITES ET OCEAN PENTHOUSES

Tutte le lunghezze di crociera

10 giorni dalla data iniziale di prenotazione (se la prenotazione viene creata prima di 365 giorni prima della partenza)

Dalla data di prenotazione fino a 151 giorni prima

150 - 91 giorni prima

90 - 61 giorni prima

60 - 31 giorni prima

30 giorni prima

OCEAN RESIDENCES

Penale di cancellazione

Nessun costo

*Spese di gestione per persona: 400 USD / 500 CAD / 500 AUD / 500 NZD / 400 € / 300 £ / 400 CHF

10%
45%
65%
85%
100%

OCEAN RESIDENCES

Tutte le lunghezze di crociera

10 giorni dalla data iniziale di prenotazione (se la prenotazione viene creata prima di 365 giorni prima della partenza)

Dalla data di prenotazione fino a 151 giorni prima

200 - 151 giorni prima
150 - 121 giorni prima
120 - 91 giorni prima
90 - 61 giorni prima
60 giorni prima

* La tassa amministrativa non è rimborsabile, ma può essere utilizzata per una nuova prenotazione effettuata entro dodici (12) mesi dalla data di cancellazione. La tassa di amministrazione è applicabile solo a una (1) nuova prenotazione e se non utilizzata entro dodici (12) mesi dalla data di cancellazione è incamerata. Può anche essere incamerata se la nuova prenotazione viene annullata.

NOTA: La politica di cancellazione è soggetta a modifiche in qualsiasi momento.

I viaggi combinati sono trattati come un unico viaggio.

I rimborsi devono essere restituiti alla forma di pagamento originale.

Qualora la prenotazione avvenga almeno 365 giorni prima della partenza, il Passeggero potrà recedere senza l'applicazione di penali, purchè il recesso avvenga entro 10 giorni dalla prenotazione.

Il Passeggero che non si presenti in tempo utile per la partenza, così come il Passeggero che non possa fruire del Pacchetto per mancanza ovvero irregolarità dei documenti necessari per l'espatrio, nonché dei visti di soggiorno e/o di transito validi per tutti gli Stati toccati dall'itinerario del Pacchetto, non avrà diritto ad alcun rimborsso, fatta eccezione per quanto corrisposto per le Tasse e i Servizi Portuali e per le Quote di Servizio Alberghiero, ove prepagate.

Non avrà diritto ad alcun rimborsso il Passeggero che, per qualsiasi motivo, abbandoni la Crociera già iniziata, fatta salva la restituzione delle Quote di Servizio Alberghiero relative ai giorni di crociera non goduta, ove le stesse siano state prepagate.

13.4

In caso di rinuncia ad avvalersi del solo trasporto aereo ovvero di altro trasporto incluso nel Pacchetto acquistato, troveranno applicazione le sole penali e le altre clausole previste dalle condizioni generali di contratto del Vettore aereo e/o del contratto di trasporto aereo. Nel caso in cui il Passeggero receda dal Contratto o rinunci al Pacchetto che includa il trasporto aereo ovvero altro trasporto, a questi saranno applicate – come illustrato al precedente art. 13.3 - penali di cancellazione parametrati sul costo del Pacchetto.

13.5

In caso di rinuncia ad avvalersi del solo soggiorno alberghiero “pre” o “post” Crociera incluso nel Pacchetto acquistato, troveranno applicazione le sole penali e le altre condizioni previste dal relativo fornitore. Nel caso in cui il Passeggero receda dal Contratto o rinunci al Pacchetto che includa il soggiorno alberghiero “pre” o “post” Crociera, a questi saranno applicate – come illustrato al precedente art. 13.3 - penali di cancellazione parametrati sul costo del Pacchetto.

13.6

In caso di recesso e/o mancata fruizione del Pacchetto per la quale operi una copertura assicurativa, sarà onere del Passeggero richiedere tempestivamente alla compagnia assicurativa il rimborso delle penali di cui agli articoli precedenti. Il pagamento dell’eventuale differenza tra gli importi dovuti dal Passeggero in base al presente articolo e quelli liquidati dalla compagnia assicuratrice sarà ad esclusivo carico del Passeggero.

13.7

Nel caso in cui, a seguito del recesso del Passeggero, la Suite doppia dallo stesso prenotata rimanesse ad uso singola, al Passeggero non recedente occupante la Suite su base singola verrà comunicato il costo del supplemento previsto in caso di prenotazione di Suite ad uso singola che egli dovrà corrispondere ove intenda mantenere la prenotazione. Alternativamente, il Passeggero occupante la Suite su base singola potrà recedere corrispondendo le penali di cui all’art. 13.3. Ogni ulteriore cancellazione da parte di un terzo o quarto passeggero sarà anch’essa soggetta all’applicazione delle penali di cancellazione di cui all’art. 13.3.

13.8

Fermo quanto disposto dal successivo art. 15, la Società potrà anch’essa recedere dal Contratto in qualsiasi momento con le medesime modalità previste al precedente articolo 13.2. In questo caso la Società - oltre ad offrire al Passeggero il rimborso integrale dei pagamenti effettuati - dovrà corrispondere a quest’ultimo il doppio delle penali previste a suo carico ai sensi del presente articolo 13 a titolo di indennizzo supplementare ex art. 41 del Codice del Turismo.

14.

Modifiche delle condizioni contrattuali da parte della società ex articolo 40 del Codice del Turismo

14.1

La Società, in conformità a quanto disposto dall’art. 40 comma 1 del Codice del Turismo, si riserva la facoltà di effettuare modifiche di scarsa importanza ad alcuni elementi del Contratto, impegnandosi a comunicare con adeguato anticipo dette modifiche in modo chiaro e preciso mediante comunicazioni a mezzo email / raccomandata a.r. alle agenzie di viaggio e, per le prenotazioni online, direttamente ai passeggeri.

Inoltre, in conformità con quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 39 e 40 del Codice del Turismo e fatto salvo quanto previsto nel precedente articolo 3, nel caso in cui, prima della partenza, la Società abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del Contratto, ne

darà immediato avviso in forma scritta al Passeggero - direttamente o tramite l'Agente di Vendita qualora il Contratto sia stato concluso con la sua intermediazione - indicando il tipo di modifica e la variazione di Prezzo che ne consegue.

14.2

Ove il Passeggero non accetti la proposta di modifica di cui sopra, lo stesso potrà recedere dal Contratto senza pagamento di penali entro 14 Giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'avviso di cui al precedente articolo 14.1. In questo caso la Società rimborserà al Passeggero la somma di denaro già corrisposta entro 14 Giorni decorrenti dal momento in cui è stato esercitato il diritto di recesso. Ai fini del presente comma, si precisa che qualsiasi modifica delle destinazioni della crociera sarà ritenuta dalla Società come "significativa".

14.3

Con l'avviso di cui al precedente articolo 14.1, la Società – oltre a ribadire il diritto del Passeggero di esercitare il recesso dal Pacchetto – potrà offrire allo stesso la possibilità di usufruire (e, pertanto, di prenotare), previa verifica della disponibilità di posti sulla nave, un Pacchetto sostitutivo. Ove tale disponibilità di posti vi sia, la stessa verrà comunicata dalla Società al Passeggero e il Pacchetto sostitutivo diverrà automaticamente l'oggetto del Contratto:

- (a) senza supplemento di Prezzo, ove il Pacchetto sostitutivo sia di qualità equivalente o superiore al Pacchetto originario, ovvero
- (b) previa restituzione della differenza di Prezzo, ove il Pacchetto sostitutivo sia di qualità inferiore al Pacchetto originario.

In tale ultimo caso il Passeggero avrà diritto al rimborso della differenza di prezzo entro 7 Giorni decorrenti dalla data in cui la Società avrà comunicato al Passeggero la disponibilità di posti in relazione al Pacchetto Sostitutivo.

Nel caso in cui non vi sia disponibilità di posti sulla nave di cui al Pacchetto sostitutivo, la Società provvederà a darne tempestiva comunicazione al Passeggero ed il Contratto si intenderà a questo punto risolto con diritto del Passeggero ad ottenere l'integrale rimborso della somma di denaro già corrisposta.

14.4

Il Passeggero sarà tenuto a comunicare alla Società la propria decisione per iscritto attraverso l'Agente di Vendita ovvero, in caso di vendita diretta, contattando telefonicamente il Call Center Explora. In entrambi i casi il Passeggero potrà esercitare la propria scelta entro 14 Giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'avviso di cui al precedente articolo 14.1.

14.5

Laddove sia impossibile assicurare il rientro del passeggero come pattuito nel contratto di pacchetto turistico a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, la Società sosterrà i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore, fatta salva l'applicazione di un termine più lungo laddove richiesto dalla legislazione applicabile.

15.

Cancellazione del pacchetto da parte della società ex articolo 41, V comma del Codice del Turismo

15.1

Secondo quanto previsto dall'articolo 41, comma 5 del Codice del Turismo, la Società avrà la facoltà di cancellare il Pacchetto, previa comunicazione scritta da inviarsi senza ingiustificato ritardo al Passeggero, direttamente o tramite l'Agente di Vendita, e senza essere tenuta a versare alcun indennizzo supplementare, nei seguenti casi:

a. qualora, sulla relativa Crociera, non sia stato raggiunto il numero minimo di Passeggeri pari al 50% della capacità passeggeri della nave da crociera oggetto del Contratto. Di tale eventualità sarà data comunicazione al Passeggero almeno venti Giorni prima della data di partenza.

b. in caso di circostanze inevitabili e straordinarie.

Nei suddetti casi, la Società offrirà al Passeggero le seguenti alternative:

(i) prenotare, previa verifica della disponibilità di posti sulla nave prescelta, un Pacchetto turistico alternativo di qualità equivalente o superiore a quello cancellato o qualitativamente inferiore. Nel caso in cui il valore economico del pacchetto fosse inferiore a quello originario, al Passeggero verrà restituita la relativa differenza di Prezzo;

(ii) recedere dal Contratto; in questo caso al Passeggero verrà integralmente rimborsata la somma di denaro già corrisposta nei termini previsti all'art. 40, comma 5 del Codice del Turismo.

15.2

Il Passeggero dovrà comunicare alla Società la propria decisione entro 14 Giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di cancellazione del Pacchetto: (i) per iscritto, nel caso in cui la Prenotazione del Pacchetto cancellato sia stata effettuata tramite un Agente di Vendita; (ii) contattando telefonicamente il Call Center Explora Journeys in caso di vendita diretta da parte della Società.

16. *Responsabilità della società e limiti risarcitoriori.*

16.1

La Società sarà responsabile di qualsiasi pregiudizio il Passeggero dovesse subire a causa di comportamenti dolosi o colposi di propri dipendenti e/o collaboratori e/o di dipendenti dei fornitori di servizi compresi nel Pacchetto, nei limiti di quanto previsto dal presente articolo e dalle applicabili norme nazionali e comunitarie, nonché dalle convenzioni internazionali in materia di responsabilità dei vettori.

In particolare, il risarcimento dovuto dalla Società non potrà essere in nessun caso superiore alle indennità risarcitorie e alle limitazioni di tali indennità previste dal Regolamento Europeo n° 392/2009 e dalle applicabili normative nazionali o internazionali relative alla prestazione il cui inadempimento ha determinato il danno.

16.2

Fermo quanto sopra, ai sensi dell'art. 43, comma 5 del Codice del Turismo, il risarcimento del danno dovuto dalla Società – fatti salvi i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa – non sarà superiore al triplo del prezzo totale del Pacchetto.

17. *Modifiche dell'itinerario in corso di navigazione*

Al fine di garantire la sicurezza della navigazione, della nave o dei passeggeri, il Comandante della nave avrà la facoltà, a sua ragionevole discrezione, nel corso del viaggio di:

- (i) seguire un itinerario diverso da quello previsto e/o indicato nel materiale pubblicitario e/o da quello abitualmente seguito;
- (ii) posticipare o anticipare la navigazione, non effettuare scalo presso alcuni dei porti di scalo previsti o fermarsi presso porti diversi da quelli previsti;
- (iii) disporre un trasporto sostanzialmente equivalente a bordo di un'altra nave;
- (iv) rimorchiare o essere rimorchiato da un'altra nave o adottare altre misure considerate necessarie o anche solo opportune per la sicurezza dei Passeggeri, della nave e dell'equipaggio.

18. *Responsabilità del passeggero*

18.1

Per tutta la durata della Crociera il Passeggero dovrà attenersi alle istruzioni e agli ordini impartiti dal Comandante o dagli altri ufficiali di bordo.

18.2

Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, il Passeggero riconosce e accetta espressamente il diritto del Comandante e degli altri ufficiali di bordo di perquisire qualsiasi persona a bordo, ispezionare Suite, bagagli e altri effetti personali per finalità di sicurezza o per ogni altro lecito motivo.

18.3

I Passeggeri sono tenuti a effettuare tutte le vaccinazioni necessarie prima della partenza e a portare con sé tutti i titoli di viaggio, documenti d'espatrio in corso di validità, visti e certificati medici e qualsiasi altro documento necessario allo sbarco nei porti di scalo previsti.

18.4

Ciascun Passeggero dichiara e garantisce di essere fisicamente e mentalmente idoneo a fruire di ogni singolo elemento del Pacchetto e, segnatamente, della Crociera.

18.5

Il comandante avrà la facoltà di negare l'imbarco e/o di ordinare lo sbarco del Passeggero la cui presenza a bordo sia anche di solo potenziale pericolo per sé e/o per gli altri Passeggeri e/o per la nave ovvero quando il suo comportamento possa ledere o compromettere il comfort e il divertimento degli altri Passeggeri a bordo.

18.6

Ai Passeggeri non è consentito portare a bordo animali di qualsiasi tipo, fatta eccezione per i cani guida, secondo quanto previsto al precedente articolo 7.2, lett. d).

18.7

La Società non avrà nessuna responsabilità nei confronti del Passeggero nel caso in cui lo stesso non si attenga scrupolosamente a quanto previsto dal presente articolo 18. Al contrario, il Passeggero che si renda inadempiente a quanto ivi previsto sarà responsabile nei confronti della Società per le perdite e/o di danni che questa, i suoi fornitori o altri Passeggeri a bordo dovessero subire a causa di detta sua inadempienza.

18.8

Il Passeggero è tenuto ad astenersi da qualsiasi comportamento in grado di compromettere o anche solo ridurre la sicurezza, la tranquillità e il divertimento degli altri Passeggeri a bordo. In particolare, ai passeggeri non è consentita la vendita e/o l'acquisto a bordo da altri passeggeri o operatori turistici presenti sulla nave di prodotti o servizi commerciali – ivi incluse le escursioni- non proposti dalla Società o da suoi concessionari ufficiali.

18.9

Al Passeggero è vietato portare a bordo armi da fuoco e/o da taglio, munizioni, esplosivi, sostanze infiammabili, tossiche o pericolose, ovvero qualsiasi altro oggetto pericoloso per la incolumità degli altri Passeggeri a bordo e/o per la sicurezza della nave.

18.10

Il Passeggero sarà tenuto a risarcire qualsiasi danno arrecato a chiunque a causa del proprio comportamento a bordo ovvero del suo inadempimento al Contratto, e ciò con particolare riferimento ai danni causati alla nave e/o ai suoi arredi e/o dotazioni. Il Passeggero sarà, inoltre, responsabile delle lesioni e/o dei danni che gli altri Passeggeri a bordo e/o terzi dovessero subire a causa della sua condotta, impegnandosi inoltre a tenere indenne la Società e/o il Vettore ove queste - a causa del suo

comportamento - fossero tenuti a pagare un risarcimento a terzi a titolo di danno, indennizzo o a qualsiasi diverso titolo.

19. Voli

19.1

Nel caso in cui il Pacchetto includa il trasporto aereo, i dati identificativi del/i volo/i aereo/i inclusi nel pacchetto (nome della compagnia aerea, data, orario, itinerario e numero del volo) saranno forniti già al momento della prenotazione. Ove ciò non sia possibile, la Società comunicherà questi ultimi al Passeggero in ogni caso entro e non oltre 2 mesi dalla partenza. Tutti i trasporti aerei avverranno mediante voli charter o di linea operati da primarie compagnie aeree in conformità alla regolamentazione dell'Unione Europea.

19.2

I dati identificativi del/i volo/i aereo/i inclusi nel pacchetto saranno altresì indicati al Passeggero nel titolo di viaggio, che verrà allo stesso recapitato direttamente a mezzo e-mail (in caso di vendita diretta) ovvero tramite l'Agente di Vendita. Nel caso in cui i dati identificativi del/i volo/i aereo/i non siano disponibili al momento dell'emissione del titolo di viaggio, la Società provvederà ad integrare quest'ultimo nei termini di cui al comma precedente.

19.3

Qualora il volo non sia oggetto del Pacchetto, sarà onere del Passeggero organizzare il proprio arrivo in tempo utile al porto d'imbarco della nave. Sarà, altresì, onere del Passeggero organizzare gli spostamenti locali eventualmente necessari. La Società non avrà alcuna responsabilità per gli eventuali danni subiti in relazione ai voli o ai trasferimenti organizzati direttamente dal Passeggero e non compresi nel Pacchetto.

20. Reclami

Per eventuali disservizi a bordo della nave il Passeggero potrà rivolgersi al personale di bordo. Qualora quest'ultimo non sia in grado di risolvere il problema, gli eventuali reclami dovranno essere presentati per iscritto alla Società e/o all'Agente di Vendita entro e non oltre i termini di legge.

21. Tutela dei consumatori

21.1

In tema di tutela dei consumatori, con riferimento ai Contratti conclusi in virtù delle presenti Condizioni Generali di Vendita trova applicazione il Codice del Turismo e le altre normative vigenti in materia al momento della conclusione del Contratto. Resta inteso che, in caso di contrasto tra quanto previsto dal Contratto e le norme inderogabili a favore del Passeggero contenute nel Codice del Turismo e altra normativa applicabile, saranno queste ultime a prevalere.

21.2

Ai sensi dell'art. 47 del Codice del Turismo, la Società ha stipulato apposita polizza assicurativa nr. 01.000047113 con S2C Compagnia di Assicurazioni di Crediti e Cauzioni, corrente in Roma, Via Valadier 44, 00193, al fine di consentire, in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato dell'Agente di Vendita ovvero della Società, il rimborso del prezzo versato dal Passeggero ed il suo rimpatrio in caso di viaggi all'estero nonché di fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di Passaggeri da paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento della Società.

21.3

È inoltre possibile accedere alla piattaforma di risoluzione delle controversie online della Commissione europea (ODR) all'indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La piattaforma europea

di risoluzione delle controversie online (ODR) è messa a disposizione dalla Commissione europea per tentare una risoluzione in via amichevole delle controversie senza adire la via giudiziale.

22. *Tutela dei dati personali*

22.1

La Società, quale autonomo titolare del trattamento dei dati personali, riceve comunicazione - da parte dell'Agente di Vendita, previa consegna e sottoscrizione per presa visione da parte del Passeggero di informativa idonea ai sensi della vigente normativa in materia, ovvero, in caso di vendita diretta, da parte del Passeggero stesso, dopo aver visionato l'informativa pubblicata sul Sito Internet Ufficiale - dei dati personali necessari ai fini dell'esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto e di eventuali altri obblighi di legge, come forniti dal Passeggero all'atto della Prenotazione. Qualora sia necessario per eseguire gli obblighi derivanti dal Contratto o in ottemperanza a un obbligo di legge, i dati del Passeggero potranno essere comunicati a persone, società, associazioni o studi professionali che prestino servizi o assistenza alla Società, nonché a società collegate e/o affiliate. La raccolta dei dati personali e il relativo trattamento avverranno, sia con l'ausilio di strumenti elettronici che cartacei, nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Ue 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali) e del decreto legislativo n. 101 del 10 agosto 2018 che adegua la normativa italiana a detto Regolamento.

22.2

I Passeggeri avranno il diritto di ottenere nei casi previsti dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali) l'accesso ai dati personali e la rettifica, la cancellazione degli stessi e la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento) rivolgendosi alla MSC Crociere S.p.A. con sede in Napoli alla via Agostino Depretis n. 31.

I Passeggeri che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante o di adire le opportune sedi giudiziarie.

23. *Modifica delle condizioni*

Qualsiasi modifica e/o deroga a quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e dal Contratto sarà valida ed efficace tra le parti ove dalle stesse convenuta per iscritto.

24. *Politica in materia di fumo*

24.1

La Società rispetta le necessità e i desideri della propria clientela e tiene in debita considerazione sia le esigenze dei fumatori che quelle dei non fumatori. In conformità agli standard internazionali, a bordo delle navi è consentito fumare unicamente nelle zone a ciò adibite dislocate in più punti e dotate di un apposito impianto di aspirazione dell'aria. Le zone ove è consentito fumare sono indicate con apposita segnaletica e sono provviste di posacenere.

24.2

In linea di principio, non è consentito fumare nelle aree adibite ai pasti (buffet e ristoranti), presso le strutture mediche, nelle aree per l'assistenza e la custodia dei bambini, nei corridoi e negli ascensori, nelle aree in cui i Passeggeri vengono radunati per le esercitazioni di sicurezza, al momento dell'imbarco o delle partenze per le Escursioni, nei servizi igienici pubblici e nei bar attigui alle aree in cui vengono serviti cibi.

24.3

La Società raccomanda caldamente ai Passeggeri di astenersi dal fumare nelle Suite a causa del rischio di incendi. È vietato fumare sui balconi delle Suite. La Società si riserva il diritto di sanzionare

i passeggeri che dovessero essere colti a fumare nelle aree della nave a ciò non dedicate, potendo altresì prevedere, in caso di recidiva, lo sbarco.

24.4

È vietato gettare mozziconi di sigarette oltre il parapetto della nave.

25. *Limitazione di responsabilità ed escursioni*

25.1

La responsabilità della Società, del Vettore e/o dei suoi dipendenti e/o collaboratori è limitata a quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Vendita.

25.2

Le Escursioni vengono organizzate ed operate da fornitori indipendenti, anche se vendute sul Sito Internet Ufficiale, dagli Agenti di Vendita ovvero a bordo della nave da crociera. La Società si impegna, nei limiti del possibile, a selezionare con cura e competenza fornitori di Escursioni affidabili. Nel valutare l'adempimento e/o la responsabilità dei fornitori delle Escursioni la Società si atterrà alle leggi e alle norme locali.

26. *Legge applicabile e foro competente*

26.1

Il Contratto è regolato dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, dalle Condizioni di Trasporto, da eventuali condizioni speciali accordate al Passeggero, nonché – per quanto ivi non contemplato – dal Codice del Turismo.

26.2

Ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto saranno rimesse al Foro del Consumatore.

Ultimo aggiornamento: 30.06.2023