

## **AVVERTENZE E CONDIZIONI ACCESSORIE PER LA PARTECIPAZIONE AI VIAGGI ORGANIZZATI DA STELLEDORIENTE VIAGGI – REV 2020**

### **DOCUMENTI DI ESPATRIO**

Su esplicita richiesta dell'interessato, e per i viaggi di gruppo, il T.O. ne cura l'ottenimento, tramite agenzie consolari specializzate, reclinando tuttavia ogni responsabilità in merito a danneggiamento furto o smarrimento dei passaporti; i documenti necessari all'ottenimento del visto devono pervenire almeno 20 giorni (o nel termine specificatamente indicato nella scheda tecnica di viaggio) prima della partenza,

### **VOLI DI LINEA**

Il T.O. utilizza operativi di voli di linea; le tariffe sono calcolate utilizzando le più basse tra quelle disponibili; qualora la disponibilità in suddette classi fosse esaurita al momento della prenotazione, potrà essere richiesto un supplemento ai propri clienti per la classe superiore utilizzata. Per i viaggi individuali al momento della prenotazione dei voli si potrà verificare la migliore opportunità offerta dalle varie compagnie. In caso che i voli subiscano dei ritardi o vengano annullati anche all'ultimo momento l'esigenza di una riprotezione può essere gestita solo dalla compagnia aerea responsabile del disservizio; richieste di rimborso per l'acquisto di eventuali altri biglietti aerei non sarà considerata a carico del T.O.. Alcuni dei voli prenotabili sono suscettibili della pratica del "Code Share", per cui potrebbero essere utilizzati vettori diversi da quelli indicati

Il contratto di trasporto di ciascuna compagnia aerea è il solo a disciplinare i rapporti tra il passeggero e la compagnia aerea. Il T.O. declina ogni responsabilità per mancato adempimento da parte della compagnia aerea

### **BAGAGLIO**

La franchigia del bagaglio in stiva e di quella del bagaglio a mano è quella definita dal vettore aereo, che potrà richiedere un supplemento di prezzo per l'eventuale eccedenza di peso.

Le nuove norme di sicurezza internazionale vietano la possibilità di portare nel bagaglio a mano sostanze liquide. Queste possono essere trasportate in contenitori non superiori a 100 ml, in contenitori trasparenti richiudibili di capacità non superiore a 1 l.

L'organizzatore non può essere ritenuto responsabile danneggiamento del bagaglio o qualsiasi tipo di apparecchiatura derivanti da furto incidenti o altra causa, non riconducibile a responsabilità diretta dell'organizzatore. Si consiglia pertanto di assicurare il bagaglio contro tali e simile eventualità.

### **CHECK IN IN AEROPORTO**

Presentazione in aeroporto presso il banco del vettore prescelto, 2/3 ore prima della partenza del volo. Il T.O. non si assume alcuna responsabilità per ritardi che pregiudicheranno la partenza.

Il check in dei gruppi (minimo 20 pax) verrà curato da un rappresentante dell'agenzia organizzatrice, che provvederà alla consegna dei documenti di viaggio. Per le partenze non di gruppo i documenti di viaggio verranno inviati per mail o mediante corriere all'interessato

### **TASSE AEROPORTUALI**

Le tasse aeroportuali sono soggette a variazioni senza preavviso, in relazione al costo del carburante, tasso di cambio e altri fattori, e potranno essere definite solo al momento dell'emissione del biglietto aereo; pertanto le tariffe indicate potrebbero subire revisioni che verranno comunicate ai clienti.

### **ASSISTENZA LOCALE**

Il Tour Operator è responsabile della corretta programmazione e descrizione del viaggio e dell'esecuzione dei servizi nonché della scelta e controllo dei fornitori. Garantisce al cliente

l'assistenza viaggio telefonica in loco attiva 24 ore su 24, a disposizione per risolvere eventuali problematiche durante l'itinerario per rendere il viaggio scorrevole e piacevole. Tali contatti per l'assistenza verranno comunicati prima dell'arrivo o all'arrivo in loco al cliente.

### **DISSERVIZI/RECLAMI**

Per piccoli disservizi durante il viaggio come per esempio un bagno o una lampadina malfunzionante in albergo, al cliente è richiesto per buonsenso di rivolgersi prima alla reception/personale d'albergo e solo in secondo momento all'assistenza dell'organizzazione se non trova una soluzione soddisfacente e in tempi ragionevoli.

Il T.O. si avvale di selezionati operatori turistici e corrispondenti locali per l'organizzazione dei servizi a terra, ai quali rivolgersi, in caso d'imprevisti e disservizi, con personale parlante italiano o inglese. Ogni mancanza, nell'esecuzione del contratto da parte degli operatori turistici locali, deve essere contestata dal cliente senza ritardo chiamando i numeri telefonici di assistenza, operativi 24 ore su 24, affinché il rappresentante locale vi pongano tempestivamente rimedio. Eventuali reclami per effettivi disservizi non risolti, devono essere presentati per iscritto all'operatore locale, nel corso del viaggio e notificati al T.O., pena la decadenza, entro 10 giorni lavorativi dal rientro in Italia

### **STRUTTURE ALBERGHIERE E ALTRE STRUTTURE ALLOGGIATIVE**

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene assegnata dagli organi competenti locali e non sempre corrisponde alla qualità degli standard ufficiali internazionali in quanto le regioni sono relativamente poco sviluppate turisticamente. Tutte le strutture alberghiere sono state comunque preventivamente selezionate; le camere sono dotate di servizi igienici privati. I pasti potranno essere serviti in strutture di ristorazione esterne agli Hotel. Nei pacchetti turistici la scelta della struttura è di esclusiva competenza dell'organizzatore del viaggio. Resta facoltà del cliente esprimere delle preferenze, che l'organizzazione si riserva di accettare. Le single e le triple sono in numero limitato. Ricordiamo inoltre che la lista degli alberghi indicati nei tour è indicativa, potranno essere, a causa di motivazioni diverse, variare ed essere sostituiti con alberghi similari di pari categoria e qualità.

In alcuni dei nostri viaggi sono previste strutture ricettive gestite da famiglie locali, in modo da entrare in stretto contatto con la realtà del posto e fornire un importante fonte di reddito agli abitanti di regioni del tutto estranea ai flussi turistici tradizionali. L'accoglienza presso le famiglie, con stile di vita diverso a cui siamo abituati, è il modo migliore per avvicinarsi con autenticità e profondità alla conoscenza dei luoghi visitati e degli abitanti. Per sistemazioni in strutture private (appartamenti, guesthouse, campi yurtas etc) non esiste una classificazione ufficiale, ma si tratta comunque di strutture adibite alla ricezione turistica. Il pernottamento nei campi Yurta prevede la sistemazione in yurtas da 1 a 3 posti o per gruppi da 4 a 6. Se disponibili le yurtas possono essere riservate ad uso singolo o di coppia, senza maggiorazione. Le yurtas sono di tipo tradizionale con materassi e coperte disposte sul pavimento ricoperto di feltri; all'interno l'unica suppellettile è il tavolino centrale. Docce calde e bagni sono esterni. Pertanto per soggiornare in strutture di questo tipo è richiesto un buono spirito di adattamento.

### **PROGRAMMI DI VIAGGIO**

I programmi sono quelli indicati negli itinerari dettagliati; potrebbero subire, per motivi operativi, modifiche nell'ordine delle visite o dei pernottamenti senza peraltro alterare il contenuto del viaggio stesso. Variazioni

d'itinerario che si rendano necessarie per ragioni oggettive di transitabilità, sicurezza e altro, verranno comunicate con tempestività sia prima che in corso di viaggio

Qualora nei programmi siano indicati orari di trasferimento, durata di voli, km di percorrenza ed altro; questi si riferiscono esclusivamente a tempi indicativi di percorrenza senza eventuali soste o ritardi per qualsiasi motivo

Durante il viaggio possono verificarsi molteplici circostanze imprevedibili come maltempo, cattive condizioni del terreno, problemi logistici o tecnici e/o altro che possono costringere la guida e l'organizzazione a variare il programma stabilito all'origine o a cancellare alcune attività, per questo viene richiesta comprensione e flessibilità da parte del viaggiatore. L'organizzatore non è responsabile per mancati servizi singoli, provocati da condizioni che non poteva ragionevolmente prevedere o risolvere, come impossibilità di visitare un luogo per chiusura, +restauro, festività indicate spostati ad altre date, nonché per cause di forza maggiore quali scioperi, avverse condizioni atmosferiche, calamità naturali, disordini civili e militari, sommosse, atti di terrorismo, irruzione politiche, catastrofi, ritardi o cancellazioni di trasporti e voli, interruzioni stradali, rifiuto di rilascio di biglietti aerei già prenotati o rifiuto all'imbarco da parte delle compagnie aeree o da parte delle aziende di trasporto, cancellazioni o ritardi di voli ed altri fatti simili non imputabili all'organizzazione. Eventuali prestazioni che per tali cause dovessero venir meno, non potranno essere sostituite o rimborsate.

Di principio l'accettazione di qualsiasi modifica prima o in corso di viaggio richiesta dal cliente è a discrezione dell'organizzazione, che ne valuterà la possibilità e l'eventuale costo aggiuntivo. Qualora il partecipante su sua iniziativa cancelli in loco servizi o effettui modifiche non confermate ed accettate dall'organizzazione, la stessa declina ogni responsabilità per rimborso economico verso il cliente, per spese o rischi derivanti.

### **GUIDE TURISTICHE**

Il viaggio è generalmente accompagnato da una guida professionale parlante lingua italiana o altra lingua come specificato nella Scheda Tecnica di viaggio.

La nostra programmazione talvolta prevede tappe lunghe, e giornate dense di visite, in ragione delle quali i partecipanti sono chiamati a rispettare le tempistiche dettate dalla guida. L'itinerario giornaliero va considerato di massima e spetta alla guida, il compito di illustrare i luoghi visitati, guidare, consigliare e vegliare in ogni momento sulla sicurezza del gruppo e risolvere i vari problemi che si possono originare, adattando l'itinerario alle esigenze del momento. Per viaggi individuali potranno essere concordati con la guida tempistiche, visite accessorie ed altro in base alle esigenze dei partecipanti. Se si è scelto di effettuare un viaggio senza l'utilizzazione della guida ma con il solo supporto dell'autista si tenga conto che il grado di conoscenza della lingua italiana o inglese da parte dell'autista non è accertato.

### **SERVIZI INCLUSI**

Prima della partenza verrà inviato il Voucher di viaggio o un analogo Documento riepilogativo dei servizi prenotati (redatto in Italiano o Inglese) contenente il riepilogo dei servizi compresi nella quota di partecipazione, gli hotel confermati, i contatti della guida e del referente locale per assistenza, l'itinerario definitivo di viaggio. In caso di modifiche apportate al viaggio, considerate rilevanti rispetto al programma originale e che siano oggetto di contestazione da parte del viaggiatore, questi dovrà comunicarle al T.O. improrogabilmente entro 48 h dalla loro notifica. Parimenti, nessuna contestazione riguardo al programma di viaggio, così come

eventualmente modificato, verrà accettata dopo tale termine

#### **QUOTE D' ISCRIZIONE E DI GESTIONE DELLA PRATICA - ASSICURAZIONE**

Gratuita - Tutti i partecipanti sono assicurati con polizza assicurativa di viaggio ai massimali di base per rientro sanitario, copertura di assistenza medica per infortunio e rimborso perdita bagaglio. Garanzie assicurative integrative possono essere stipulate per integrazione massimali, assicurazione bagaglio e annullamento viaggio.

Recesso: IL CLIENTE che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma dell'art. 10 delle Condizioni Generali di contratto di vendita di pacchetti turistici, saranno applicate le PENALI DI ANNULLAMENTO, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7, nella misura di:

- 15% della quota di partecipazione sino a 30 giorni di calendario prima della partenza
- 30% della quota di partecipazione da 30 a 20 giorni di calendario prima della partenza
- 50% della quota di partecipazione da 20 a 10 giorni di calendario prima della partenza
- 100% della quota di partecipazione da 9 a 0 giorni lavorativi (escluso comunque il sabato) prima della partenza.

Nessun rimborso dopo tali termini sarà accordato al cliente che non si presenti alla partenza o decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso.

Inoltre in tutti i casi in cui il Viaggiatore che receda dal contratto prima della data di partenza sarà addebitata - la seguente penale in relazione ai singoli servizi componenti il pacchetto turistico o venduti singolarmente:

a) Voli regolari di linea a tariffa IT - Biglietteria WEB - Treni:

- 100% di penale già alla conferma della prenotazione. Per i treni è possibile la sola modifica di posticipo prenotazione, disponibilità permettendo.

b) Tasse aeroportuali:

- Per le tariffe aeree l'annullamento del volo da diritto al rimborso delle tasse aeroportuali (escluso voli

speciali/charter). Gli oneri aggiuntivi (YQ-YR) non sono mai rimborsabili.

Le somme sopra indicate dovranno inoltre essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Le condizioni di recesso per prodotti ad hoc, gruppi precostituiti o servizi con particolari condizioni difforni da quanto sopra indicato saranno rese note all'atto della prenotazione. In caso di emissione anticipata di biglietti aerea a garanzia di una particolare tariffa, l'importo della relativa penale applicata dalla compagnia sulla base della regola tariffaria, sarà integralmente addebitato al cliente in caso di successiva cancellazione.

STELLEDORIENTE VIAGGI si riserva il diritto di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, diverse dal prezzo, ove la modifica sia di scarsa importanza. La comunicazione viene effettuata in modo chiaro e preciso attraverso un supporto durevole, quale ad esempio la posta elettronica. Se prima della partenza STELLEDORIENTE VIAGGI abbia necessità di modificare in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici di cui all'art. 34 comma 1 lett. a), oppure non può soddisfare le richieste specifiche

formulate dal viaggiatore e già accettate dall'organizzatore, ovvero propone di aumentare il prezzo del pacchetto di oltre l'8%, il viaggiatore, potrà accettare la modifica proposta oppure recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso; ove il viaggiatore non accetti la proposta di modifica, esercitando il diritto di recesso, STELLEDORIENTE VIAGGI potrà offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore. STELLEDORIENTE VIAGGI informerà via mail, senza ingiustificato ritardo, il viaggiatore in modo chiaro e preciso delle modifiche proposte e della loro incidenza sul prezzo del pacchetto. Il viaggiatore comunicherà la propria scelta a STELLEDORIENTE VIAGGI o all'Agente di Viaggi entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso sopra descritto. In difetto di comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata da STELLEDORIENTE VIAGGI si intenderà accettata. Se le modifiche del contratto di vendita di pacchetto turistico o del pacchetto sostitutivo dovessero comportare un pacchetto di qualità o costo inferiore, il viaggiatore avrà diritto a un'adeguata riduzione del prezzo. Nel caso in cui il viaggiatore decida invece di recedere dal contratto e non accetta un pacchetto sostitutivo, STELLEDORIENTE VIAGGI rimborserà senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dal recesso dal contratto LA QUOTA TOUR pagata da o per conto del viaggiatore, tranne nei casi di seguito indicati: a) Non è previsto alcun INDENNIZZO derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando la cancellazione dello stesso dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto. b) Non è previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità sia imputabile a causa di forza maggiore e caso fortuito. c) Non è altresì previsto alcun risarcimento derivante dall'annullamento del pacchetto turistico quando l'organizzatore dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura di servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile.

#### **VIAGGI DI GRUPPO**

È molto importante ricordare che in un viaggio di gruppo a volte possono esservi piccoli problemi di convivenza, per questo la buona attitudine, un atteggiamento positivo, buonumore e tolleranza verso gli altri membri che compongono il gruppo e verso i contrattempi e difficoltà che possano presentarsi, sono elementi fondamentali per la buona riuscita e il successo del viaggio.

STELLEDORIENTE VIAGGI Stelledoriente Viaggi di Giordina Bufalini, P.I.02140330511 via Bonastro n.61 52046 - Lucignano (AR) tel. +39 0575837317 Mob. 3312263576 Estremi dell'Autorizzazione Amm.va D.I.A.: prot. 28194 del 13/2/2013 Estremi della Polizza RCA: EUROP ASSISTANCE 9363481 Estremi della Polizza Fondo di Garanzia: CATTOLICA DI ASSICURAZIONE N.000008