

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE

Gentile Cliente,

desideriamo fornirLe alcune informazioni di carattere generale, nonché alcuni chiarimenti in ordine a quanto riportato nel catalogo o sul contratto di viaggio.

La nostra agenzia è a Sua disposizione per ulteriori chiarimenti, anche relativamente alla destinazione da Lei prescelta.

- **QUOTA DI ISCRIZIONE** – E' una somma stabilita dal tour operator, indicata in ciascun catalogo, che si aggiunge alla quota di partecipazione del pacchetto o del singolo servizio turistico. Tale somma, di spettanza del tour operator, è sempre dovuta a fronte della copertura dei costi fissi di prenotazione e di gestione della pratica. Anche l'agenzia potrebbe richiederLe un costo fisso per l'apertura e la gestione della pratica. In entrambi i casi, tali quote non sono mai rimborsabili, salvo se diversamente specificato o previsto dal contratto o dalla legge.
- **PREMIO ASSICURATIVO** – E' il corrispettivo dovuto per l'emissione della polizza assicurativa. Talvolta la quota di iscrizione comprende anche una polizza assistenza, medico e bagaglio. Si raccomanda la presa visione delle condizioni di polizza riportate nel catalogo, specie in ordine ai massimali ed alle esclusioni, anche per valutare la stipula di ulteriori o diverse polizze assicurative.
- **TASSE GOVERNATIVE** - in alcuni Paesi esteri è prevista una tassa di ingresso e di uscita che deve essere pagata direttamente in aeroporto. Le suggeriamo di richiedere informazioni su tale tassa prima di partire dall'Italia.
- **PARTECIPANTI** - Il Cliente deve comunicare all'agenzia i nomi dei partecipanti esattamente come riportati nei rispettivi documenti d'identità. Alla firma del contratto, i clienti devono comunicare all'agenzia la cittadinanza di tutti i partecipanti al viaggio e la presenza di eventuali minorenni.
- **RICHIESTA IMPEGNATIVA** – Talvolta il tour operator non è in grado di confermare in tempo reale i servizi richiesti dal Cliente. La richiesta impegnativa è una proposta irrevocabile di prenotazione che il Cliente sottopone al tour operator, il quale, previa verifica della disponibilità per le date/servizi prescelti, comunicherà poi al Cliente - presso l'agenzia - la conferma o meno dei servizi richiesti. Normalmente, contestualmente all'inoltro al tour operator di una richiesta impegnativa, viene richiesto al Cliente il versamento di un acconto. Se il tour operator confermerà la prenotazione, il contratto si intenderà immediatamente concluso. Se il tour operator non confermerà la prenotazione, al Cliente verrà rimborsato l'acconto versato. Salvo se diversamente specificato nel contratto di viaggio, la richiesta di prenotazione del Cliente è impegnativa, non modificabile ed irrevocabile per 7 giorni a partire dalla data di sottoscrizione del contratto.
- **DOCUMENTI NECESSARI PER EFFETTUARE IL VIAGGIO** – Il Cliente deve assicurarsi di essere in possesso di validi documenti personali d'identità, visti e certificati sanitari richiesti per poter effettuare il viaggio.
I cittadini italiani possono reperire informazioni aggiornate sul sito del Ministero degli Affari Esteri alla pagina www.viaggiare Sicuri.it
I cittadini stranieri possono reperire le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.
L'agenzia è a disposizione per fornire ulteriori informazioni e declina ogni responsabilità in caso di imbarco negato o di espulsione per inadempimento degli obblighi di cui sopra.
Si raccomanda di prestare particolare attenzione ai documenti dei minori: i cittadini italiani minori di anni 18 che viaggiano in Italia o all'estero devono essere in possesso del proprio documento d'identità, rilasciato dal Comune o dalla Questura. I minori di anni 14 che viaggiano all'interno della UE (Paesi in area Schengen) con i genitori, devono essere in possesso della carta d'identità valida per l'espatrio con indicati nel retro i nomi dei genitori. I minori di anni 14 che viaggiano all'interno della UE con persona diversa dai genitori devono essere in possesso di carta d'identità valida per l'espatrio e una specifica delega convalidata dalla Questura. I minori di anni 18 che viaggiano fuori UE devono essere in possesso del proprio passaporto individuale.
Attenzione! Le informazioni presenti nei cataloghi e le indicazioni date dall'agenzia al momento della prenotazione potrebbero non essere aggiornate, in quanto soggette a modifiche impreviste da parte delle competenti autorità statali. E' quindi necessario che il Cliente assuma informazioni aggiornate prima della partenza.
In aggiunta al sito del Ministero degli Esteri sopra citato, si raccomanda ai cittadini italiani di consultare il sito della Polizia di Stato www.poliziadistato.it/articolo/191/
- **SEGNALAZIONI** – Eventuali richieste particolari non soggette al pagamento di specifici supplementi (es. camera vista mare/piscina, stanze situate in una certa zona dell'hotel, letti separati, menù particolari, trattamenti specifici, *check-in* o *check-out* ad orari determinati, etc.) devono intendersi non garantite e non vincolanti per l'agenzia, il tour operator o il fornitore, in quanto non formano oggetto del contratto.
- **PENALI PER L'ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO** – Al di fuori delle ipotesi previste dalla legge e dal contratto, il Cliente che annulli il viaggio dovrà pagare al tour operator delle somme di ammontare proporzionalmente crescente con l'approssimarsi della data stabilita per l'inizio del viaggio. Le penali sono stabilite da ciascun organizzatore e sono riportate nel programma o in fondo al catalogo. Se ne raccomanda la presa visione. E' consigliabile stipulare delle polizze assicurative a copertura delle penali di annullamento.
- **POLIZZE ASSICURATIVE** – In aggiunta o in alternativa alle polizze proposte dal tour operator nel suo catalogo, l'agenzia può emettere polizze assicurative, a seconda delle necessità dei clienti (assistenza medica, spese mediche, copertura penali di annullamento etc). Tutte le polizze assicurative devono intendersi stipulate direttamente tra Cliente e compagnia assicuratrice; si raccomanda la presa visione degli obblighi, dei termini e dei comportamenti da tenere per l'apertura del sinistro e per l'invio della documentazione richiesta. La gestione del sinistro è onere del Cliente.
- **REVISIONE/ADEGUAMENTO DEI PREZZI (ES. CARBURANTE, VALUTARIO, TASSE)** - La revisione del prezzo del pacchetto turistico è ammessa in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, sbarco o imbarco

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE

nei porti o negli aeroporti e del tasso di cambio applicato dal tour operator per il programma di viaggio prescelto, ai sensi dell'art. 40 del Codice del Turismo.

- **SITUAZIONE SOCIO – POLITICA DELLO STATO DI DESTINAZIONE/TRANSITO** – Si raccomanda la presa visione del sito del Ministero degli Esteri – www.viaggiaresecuri.it – ove è possibile verificare e monitorare la situazione sanitaria e socio-politica dello Stato di destinazione o di transito. Si consiglia di collegarsi al sito del Ministero sia prima di acquistare il viaggio, sia prima della partenza.
- **CLIMA** – Prima di prenotare un viaggio, è necessario tenere in considerazione le indicazioni climatiche reperibili sul catalogo del tour operator, sulle guide e in internet, relativamente al periodo prescelto ed al luogo di destinazione. Ciò è particolarmente importante se si intende viaggiare in aree tropicali o nell'emisfero meridionale. L'agenzia potrà fornirLe indicazioni legate all'esperienza ed a dati statistici ufficiali. Nonostante ciò, il clima è in generale una variabile incontrollabile e non preventivabile con certezza. Negli ultimi anni, in particolare, vi sono stati significativi cambiamenti climatici con oggettiva difficoltà di prevedere in anticipo temperatura, precipitazioni e altri eventi meteorologici.
- **UTILIZZO DELLE CARTE DI CREDITO ALL'ESTERO** - non tutte le carte di credito emesse in Italia sono utilizzabili all'estero. La preghiamo di contattare la Sua banca o l'agenzia per ulteriori informazioni in merito.
- **NUMERI DI EMERGENZA** – Le suggeriamo di annotarsi i numeri di assistenza e/o di emergenza da utilizzare durante la vacanza, in caso di bisogno.
- **LISTA DI NOZZE** – Se intende aprire una lista nozze in agenzia è necessario comunicarlo per tempo, in modo che possiamo informarLa sulle regole e sui tempi di apertura e chiusura delle singole liste di nozze.
- **ANIMALI IN VIAGGIO** – Se desidera viaggiare con animali, deve comunicarlo all'agenzia prima della partenza ed attendere un'esplicita conferma da parte dei vari fornitori dei servizi, che potrebbero aver stabilito regole o limitazioni particolari. Informazioni aggiornate e complete sono reperibili sul sito del Ministero della Salute, alla pagina: www.salute.gov.it/portale/temi/p2_5.jsp?lingua=italiano&area=cani&menu=viaggiare
- **NOLEGGIO AUTO** – La quota versata al momento della prenotazione del noleggio auto potrebbe non includere alcuni servizi/garanzie, che normalmente sono acquistabili solo in loco, dietro pagamento di un corrispettivo direttamente al noleggiatore (es. assicurazioni integrative, *drop off* - ossia il rilascio dell'auto in località diversa da quella del ritiro -, l'assicurazione per un secondo guidatore, l'eliminazione della franchigia, etc.). Normalmente non viene garantito un preciso modello di auto, ma solo l'appartenenza ad una categoria di auto con dimensioni e caratteristiche simili. Al momento del ritiro del veicolo è necessario:
 1. Esibire l'originale della patente.
 2. Avere l'età minima richiesta per il noleggio.
 3. Essere in possesso di una carta di credito tradizionale. Il noleggiatore è solito bloccare una somma sulla carta di credito a titolo di deposito cauzionale; tale somma non viene prelevata e successivamente sbloccata nel momento in cui il Cliente riconsegna la macchina senza danni.
- **ORARIO VOLI E CAMBIO OPERATIVO VOLI** – Il tour operator comunicherà l'orario definitivo dei voli entro le 24 ore antecedenti la partenza. Il giorno prima di rientrare, Le raccomandiamo di controllare l'orario del volo di rientro, tramite l'assistente in loco o contattando l'agenzia.
- **BAGAGLI IN AEREO** – E' consentito un solo bagaglio a mano per passeggero. Peso e dimensioni variano a seconda della Compagnia aerea. Ad eccezione dei voli *low cost*, è generalmente ammesso imbarcare in stiva 1 bagaglio per passeggero. Il peso massimo totale è stabilito dalla Compagnia aerea. Indicazioni precise sono presenti nel catalogo e/o nei documenti di viaggio che Le verranno consegnati prima della partenza. Per non incorrere in spiacevoli richieste di supplementi al momento del *check-in* del volo, controlli sempre la franchigia bagaglio relativa al Suo viaggio.
- **NORME DI IMBARCO** – I viaggiatori devono completare le operazioni di *check-in* entro il tempo limite di accettazione indicato per consentire l'applicazione delle nuove norme di sicurezza (identificazione del passeggero e controllo del bagaglio a mano). In particolare, nel bagaglio a mano non è ammesso alcun tipo di oggetto metallico da taglio o con punte, come forbici, coltelli e limette per unghie, oggetti che potranno essere trasportati solo nel bagaglio in stiva. E' consentito portare a bordo solo piccole quantità di sostanze liquide nel bagaglio a mano. Queste sostanze devono essere inserite in contenitori singoli con capacità massima di 100 ml ciascuno. Dovrà porre questi contenitori in un sacchetto di plastica trasparente e riciclabile per un massimo di 1 litro per ciascun passeggero. Informazioni dettagliate sono reperibili sul sito della Compagnia aerea o sul sito dell'Enac: www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/info-1423113948.html
- **HOTEL CHECK-IN /OUT** – Ciascuna struttura alberghiera stabilisce autonomamente gli orari di *check-in* e *check-out*. Normalmente le stanze sono disponibili dal primo pomeriggio e devono essere liberate in tarda mattinata. Previa disponibilità dell'hotel, esso potrebbe mettere a disposizione degli ospiti delle *courtesy rooms* (camere di cortesia) o richiedere un supplemento per l'utilizzo della stanza oltre il termine di *check-out*.
- **OVERBOOKING** – L'hotel o la compagnia aerea potrebbero accettare prenotazioni oltre il numero di posti realmente a disposizione, considerando la possibilità che un certo numero di clienti cancellerà, modificherà la prenotazione, o non si presenterà al *check-in* ("no show"). Non è una pratica vietata dalla legge. Sono fatti però salvi i diritti e le tutele previste dal Regolamento UE 261/2004 per i passeggeri aerei e quanto stabilito dagli articoli 41 e 42 del codice del turismo per gli acquirenti di un pacchetto turistico. In caso di *overbooking* alberghiero, al Cliente viene normalmente proposta una "riprotezione" presso una struttura di pari o superiore categoria/caratteristiche.

Data,

Il Cliente (firma per presa visione)

L'Agenzia (timbro e firma)