



AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE AL VIAGGIO

Si raccomanda di compilare sempre la scheda di iscrizione al viaggio e di leggere le condizioni di partecipazione, il regolamento della polizza assicurativa, questo per essere informati sin dall'inizio delle normative contrattuali. È altresì necessario, contestualmente all'iscrizione, consegnare una fotocopia di un documento personale (passaporto o carta d'identità). Consultare il sito della Polizia di Stato per informazioni su eventuali aggiornamenti o variazioni relativi ai documenti necessari per l'ingresso nei vari paesi. Si consiglia, inoltre, di esaminare con attenzione il contenuto dei programmi di viaggio, il tipo e la qualità dei servizi pagati, le spiegazioni ed i suggerimenti relativi alle realtà e alle caratteristiche del paese da visitare. L'organizzatore garantisce l'effettuazione del viaggio al raggiungimento del numero minimo dei partecipanti indicato nella tabella dei prezzi. Si consiglia di consultare www.viaggiareisicuri.it oppure il sito dell'Ambasciata d'Italia in loco per avere informazioni aggiornate sulla situazione sociale, politica, economica e sanitaria della destinazione prescelta.

BIGLIETTO AEREO

Si ricorda che il nominativo del biglietto aereo deve corrispondere esattamente alle generalità del passeggero riportate sul documento utilizzato per l'espatrio. I voli di un pacchetto turistico prevedono un unico biglietto per l'andata e per il ritorno. Nel caso di mancato utilizzo di una tratta del volo di andata, il passeggero per mantenere la validità dei voli di ritorno deve rivolgersi esclusivamente al Call Center della compagnia interessata oppure alla Biglietteria se presente in aeroporto, al più tardi entro le 24 ore successive all'orario del volo non utilizzato. Verrà emesso un nuovo biglietto per il ritorno sui voli prenotati.

CONVOCAZIONI

Per i viaggi di gruppo l'orario di presentazione in aeroporto ed il piano dei voli definitivo saranno comunicati circa 3/4 giorni prima della partenza. Il cliente in ogni caso dovrà richiedere la riconferma dell'orario un giorno lavorativo prima della partenza alla propria agenzia di viaggi.

DOCUMENTI DI VIAGGIO E CHECK IN

La prenotazione dei voli deve essere fatta con generalità del passeggero (cognome e nome) come da documento di espatrio. Le compagnie aeree al momento del check in devono assicurarsi che le generalità del cliente presenti sul biglietto e prenotazione siano esattamente come da documenti di espatrio che si presenta al momento del check in. Anche piccole differenze possono comportare richiesta di riemissione con conseguente pagamento a carico del passeggero oppure mancato imbarco.

È quindi indispensabile fornire al momento della prenotazione le corrette generalità del passeggero. Le operazioni d'imbarco dei gruppi in aeroporto (minimo 15 persone) verranno curate da un assistente aeroportuale, che provvederà alla consegna dei documenti di viaggio (biglietti, passaporti, visti, materiale informativo e

borsa da viaggio). Molto spesso la località di destinazione, ove si consolida il gruppo e dove si incontrerà l'accompagnatore/tour escort o la guida locale, viene raggiunta dai clienti da vari aeroporti italiani e con diversi operativi volo. In questo caso ogni partecipante provvederà autonomamente al disbrigo delle operazioni d'imbarco. Si fa notare che nel caso di voli non diretti, per il transito negli aeroporti intermedi è prevista l'assistenza, in caso di necessità (vedi ritardi, perdita del volo in coincidenza) dei soli servizi aeroportuali della compagnia interessata, che si occuperà di riprotezione su voli alternativi e sistemazione alberghiera nei pressi dell'aeroporto, se necessario, come previsto dalla Carta dei Diritti del passeggero.

Non è previsto né possibile nessun intervento di personale di riferimento del tour operator.

È BENE CONSULTARE:

www.viaggiareisicuri.it
www.amb.....esteri.it (1)
www.dovesiamonelmundo.it
www.meteo.it
www.enac-italia.it
www.agenziadogane.it

(1) Per ogni Paese del quale si desidera avere informazione al posto dei puntini inserire il nome della capitale. Per esempio, nel caso della Russia:
www.ambmosca.esteri.it

CARTA D'IMBARCO E ASSEGNAZIONE POSTI

Con le principali compagnie di linea, per essere sicuri di poter avere a bordo la sistemazione desiderata, il passeggero dovrà autonomamente farsi carico, utilizzando il web check-in, della prenotazione del posto e della relativa carta d'imbarco. La politica dei vettori in questo campo, nel caso dei viaggi di gruppo, è molto diversificata: a volte è possibile fare l'assegnazione dei posti solo in andata e non al ritorno; a volte non viene fatta singolarmente per ogni passeggero ma assegnata una porzione dell'aereo; a volte viene fatta in ordine alfabetico; altre, non è prevista. Ne consegue che l'organizzatore del viaggio non può garantire la sistemazione a bordo secondo le aspettative dei clienti.

DOCUMENTI PER L'ESPATRIO

I documenti validi per recarsi all'estero sono il passaporto oppure la carta d'identità, secondo il paese che si intende visitare. La carta d'identità con l'estensione della validità, apposta sulla stessa oppure su un foglio a parte, molto spesso non viene riconosciuta valida, si consiglia di richiedere una nuova carta d'identità. Si ricorda che il passaporto deve essere firmato e, solo per i paesi ove è necessario il visto d'ingresso, avere almeno due pagine libere, avere validità residua di almeno 6 mesi dal rientro del viaggio ed essere in buono stato senza pagine piegate o scollate. Detti documenti sono perso-

nali, pertanto il titolare è responsabile della loro validità e l'agenzia organizzatrice non potrà mai essere ritenuta responsabile di alcuna conseguenza (mancata partenza, interruzione del viaggio, etc.) addebitabile a qualsivoglia irregolarità degli stessi.

VISTI D'INGRESSO

La società organizzatrice assume l'incarico di inoltrare i documenti necessari all'ufficio della rappresentanza diplomatica di competenza, ma non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile del mancato rilascio del visto che è ad esclusiva discrezione del consolato. Il pagamento della tassa d'ingresso avviene al momento della presentazione del passaporto all'ufficio preposto, non è mai rimborsabile anche in caso di mancato rilascio. Il costo del visto comprende: la tassa consolare, l'assicurazione infortunio e malattia (copertura 30.000 Euro) e il recupero spese di agenzia. Per ragioni organizzative, limitatamente ai viaggi di gruppo, il passaporto vistato verrà restituito il giorno della partenza, in concomitanza alle operazioni di imbarco. Nel caso il cliente voglia riaverlo in tempi diversi occorre segnalarlo all'atto dell'iscrizione e seguire una procedura individuale per l'ottenimento del visto, il costo relativo e l'importo delle spese di spedizione saranno quantificate di volta in volta.

ITINERARI E VISITE TURISTICHE

Lo svolgimento del programma previsto per le visite turistiche può subire cambiamenti a causa di eventi speciali, manifestazioni pubbliche e istituzionali; è dunque possibile che alcuni edifici, luoghi e piazze di interesse artistico-culturale vengano completamente chiuse al pubblico o siano in parte occupati da palchi e gradinate, anche senza preavviso e per diversi giorni. L'organizzazione non si assume nessuna responsabilità in merito. Sempre per tale motivi e per ragioni organizzative, l'ordine di effettuazione delle visite potrebbe subire variazioni rispetto a quanto indicato nei singoli programmi. Il giro orientativo/panoramico della città non prevede ingressi ma solo gli esterni dei principali monumenti e luoghi di interesse. La durata delle visite è, mediamente, di 3,5/4 ore includendo partenza/arrivo in hotel.

VISITE ED ESCURSIONI FACOLTATIVE

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal viaggiatore nelle località di destinazione del viaggio e non compresi nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere descritte in questo opuscolo a titolo di illustrazione delle possibilità offerte dal paese visitato, sono estranee all'oggetto del Contratto di Viaggio stipulato col TO nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta al TO né a titolo di organizzazione né a titolo di intermediazione di servizi acquistati dal viaggiatore in loco, anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione e dell'acquisto dei servizi stessi per conto del viaggiatore.

TRAFFICO

In tutte le grandi metropoli il traffico automobilistico è diventato uno dei più difficili problemi da risolvere per migliorare la qualità della vita. Anche molte città in programma (Istanbul, Mosca, San Pietroburgo, Pechino, Shanghai, etc.) soffrono per questo "moderno e imprevedibile" male; per i visitatori tutto questo è particolarmente penalizzante perché fa perdere tempo a scapito delle visite turistiche. È necessario prevedere per tutti i trasferimenti tempi più lunghi che, a volte, possono sembrare esagerati ma necessari, in quanto è impossibile pronosticare e programmare con buona approssimazione l'andamento della circolazione stradale.

ASSISTENZA IN LOCO

L'assistenza in loco dei turisti può essere assicurata dalle guide di ogni città durante le visite in programma, da un tour escort locale che segue il gruppo dalla città di arrivo oppure da un accompagnatore in partenza dall'Italia. Ne "La Quota comprende" è specificato il tipo di assistenza prevista.

MEDICINE

Il viaggio può rappresentare uno stress per il fisico, anche se effettuato in paesi abbastanza vicini. Il cambiamento di fuso orario, di abitudini alimentari e di vita può provocare disturbi e malesseri. È prudente evitare affaticamenti; fare uso di acqua imbottigliata per consumi alimentari. Si consiglia di portare con sé i medicinali necessari per la propria salute e di trasportarli nel bagaglio a mano (per alcuni medicinali è richiesto di portare con sé prescrizione medica in inglese).

Importante: per alcuni paesi sono previste restrizioni all'introduzione, anche per uso personale, di medicinali tra cui psicofarmaci, antidolorifici, e narcotici.

Consultare il sito Viaggiare Sicuri prima dell'iscrizione; l'organizzatore del viaggio non può assumere nessuna responsabilità in merito.

SPEDIZIONI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Quasi sempre le spedizioni contengono documenti personali come il passaporto ed altri documenti indispensabili per l'espatrio; per questo motivo viene richiesto che, al momento dell'iscrizione al viaggio, l'interessato indichi il nome dello spedizioniere e il tipo di spedizione preferito. In mancanza di ciò, l'agenzia organizzatrice utilizzerà i servizi di primarie società di corrieri in campo nazionale e non potrà essere ritenuta, in nessun caso, responsabile di eventuali disguidi o ritardi nelle consegne.

ASSICURAZIONE

Tutti i partecipanti sono assicurati con la compagnia Unipol SAI Assicurazioni per rimborso spese mediche, rientro anticipato, assistenza in loco e inoltre furto, smarrimento, avaria dei bagagli. Si precisa che eventuali richieste di intervento e aperture di sinistro devono essere inoltrate direttamente dall'interessato o suo familiare alla centrale operativa dell'assicurazione seguendo le istruzioni contenute nelle Condizioni di Polizza fornite unitamente ai documenti di viaggio.

PAGAMENTI

Si segnala che le carte di credito non sempre vengono accettate, per alcuni acquisti sono richiesti solo contanti. È quasi sempre possibile prelevare contanti ma solo con alcune carte di credito e bancomat; sono però molto frequenti casi di disservizio, come la mancata restituzione della carta, e inoltre le commissioni sono veramente alte. Si consiglia di avere somme in contanti in euro o in dollari per le piccole spese in viaggio.

MANCE

La mancia deve essere pagata in contanti, in loco all'accompagnatore /tour leader o guida locale, all'inizio del viaggio. Per un viaggio di 8 giorni è richiesto il pagamento di 30 euro; tale somma va aumentata o diminuita in proporzione per viaggi di durata differente.

CASI DI DISSERVIZIO

L'eventuale reclamo dovrà essere presentato per iscritto all'agenzia corrispondente e all'albergo al momento in cui viene riscontrato il disservizio; una copia dovrà essere inviata all'ufficio organizzatore entro 10 giorni lavorativi dal rientro in Italia. In caso di partenza anticipata è necessario farsi rilasciare una dichiarazione dall'albergo. Solo sulla base di questi documenti verranno presi in esame eventuali rimborsi. Quasi sempre ci sono i tempi per risolvere il problema in loco pertanto si raccomanda di informare, richiedendo di intervenire al più presto, il corrispondente locale, la propria agenzia di viaggi o il tour operator.

ALBERGHI

La classificazione alberghiera viene stabilita dalle autorità locali competenti in materia ed in alcuni casi, soprattutto nelle piccole città, non corrisponde per qualità agli standard internazionali. Nel nord e centro Europa gli hotel di 3 stelle e molti di 4 stelle, tenuto conto della situazione climatica, sono sprovvisti di aria condizionata; può dunque accadere, durante l'estate, nel caso di giornate particolarmente calde, di dover sopportare qualche disagio. Nella maggior parte dei casi le camere prenotate vengono assegnate alle ore 15.00 e devono essere lasciate entro le ore 12.00.

Molti alberghi richiedono, a garanzia degli extra, un deposito in contanti o una carta di credito. A volte gli alberghi di 4 stelle superiore e di 5 stelle che lavorano principalmente con il traffico business, nei week end e nei periodi di ferie accettano di ospitare anche gruppi turistici alle tariffe normalmente praticate per questo tipo di clientela. È utile avvertire il cliente che in questi alberghi, quasi sempre, esistono differenze tra il tipo di servizio offerto; per esempio, spesso per i pasti viene riservata una sala per i clienti individuali ed un'altra per quelli di gruppo, oppure l'uso gratuito di internet solo per i primi o altro. In questi hotel per la cena è previsto il servizio ai tavoli, alcuni alberghi, a volte in alta stagione, possono organizzare un buffet turistico che consiste di antipasti assortiti, due primi piatti, secondo piatto di carne e di pesce, formaggi, dolci e frutta; generalmente, sul banco delle bevande, è offerta acqua potabile da dispenser e vari succhi.

TIPOLOGIA CAMERE

Per i viaggi di gruppo a causa del limi-



tato numero di camere con letto matrimoniale, è possibile garantire solo ed esclusivamente la sistemazione in camera doppia, così come non è possibile garantire camere vicine o comunicanti. La richiesta di prenotazione della camera singola viene accettata sempre salvo disponibilità locale, pertanto se in loco non sarà disponibile al ritorno del viaggio sarà rimborsata.

In generale gli hotels dei paesi in oggetto non dispongono di camere triple, si tratta quasi sempre di un piccolo letto aggiunto in una camera doppia adatto esclusivamente per bambini. Si sconsiglia questo tipo di sistemazione. È richiesta una liberatoria preventiva firmata da tutti gli occupanti della stanza per poter richiedere questo tipo di sistemazione.

PASTI

Sono previsti menù turistici con piatti di cucina locale e internazionale. Sempre più spesso, si sta diffondendo nei ristoranti di tutto il mondo l'abitudine scandinava di non utilizzare tovaglie che coprono tutto il tavolo ma l'uso di sottopiatti e di tovagliette di carta, che spesso sono guardate con diffidenza dai nostri turisti. Ai fini pratici è sicuramente un sistema, per alcuni aspetti, migliore perché assicura l'igiene e contemporaneamente un notevole risparmio energetico con salvaguardia dell'ambiente.

RICHIESTE E SEGNALAZIONI PARTICOLARI

Eventuali richieste di servizi come pasti speciali, camere contigue, piani bassi, etc. potranno essere valutate esclusivamente se pervenute al momento dell'iscrizione al viaggio al fine di poter essere sottoposte in tempo utile ai fornitori dei servizi. Poiché non è comunque possibile offrire garanzia di buon esito, è richiesta la firma di una manleva.

OVERBOOKING

La pratica dell'overbooking è, oramai, generalmente adottata sia nel settore del trasporto aereo che in quello alberghiero e consiste nel prenotare più posti rispetto alla reale capacità dell'aeromobile o dell'hotel; è motivata dal fatto che molti clienti non si presentano senza dare alcun preavviso. Nel campo alberghiero, in vari paesi, esistono regole che, in determinati casi, consentono al turista di prolungare il soggiorno oltre il periodo prenotato, aggravando ulteriormente tale fenomeno. La Comunità Europea ha disciplinato la materia riguardo ai trasporti aerei prevedendo una compensazione economica e la riprotezione alternativa secondo le possibilità esistenti (Carta

dei Diritti del passeggero). Nel caso degli hotels sono previste sistemazioni sostitutive in alberghi di pari categoria senza oneri aggiuntivi per il cliente. La regolamentazione non prevede ulteriori rimborsi in merito ad eventuali danni consequenziali arrecati ai clienti direttamente coinvolti e/o a compagni di viaggio.

FACCHINAGGIO

Il servizio di facchinaggio non è incluso nella quota di partecipazione pertanto i signori partecipanti sono invitati a provvedere direttamente nel caso lo desiderino.

TRASPORTO AEREO

A seguito degli accordi "Code share", è possibile che un volo sia operato da una compagnia diversa da quella indicata sul biglietto. È necessario ricordare che il rispetto degli orari è legato a tantissimi fattori, classificati "forza maggiore", quali: motivi tecnici dell'aeromobile, condizioni meteorologiche, traffico aereo, centro europeo controllo autorizzazioni al volo di Bruxelles, controlli di sicurezza, scioperi etc. La Columbia Turismo non può essere ritenuta responsabile dei ritardi e dei disservizi che possono essere originati dalle cause suddette in nessun caso.

VOLI SPECIALI

Si prega di tener presente che nel caso di voli speciali (charter) gli orari previsti hanno valore puramente indicativo e possono essere cambiati anche senza preavviso. Essi non costituiscono elemento essenziale del contratto.

SERVIZI A BORDO

Quasi tutte le compagnie aeree, anche di linea, su molte rotte hanno abolito il servizio catering di bordo, pertanto non sono previsti snack o rinfreschi in volo.

TASSE AEROPORTUALI

Le tasse aeroportuali devono considerarsi indicative e comprendono la voce adeguamento carburante che varia continuamente in relazione al costo del petrolio. È impossibile prevedere con largo anticipo l'ammontare delle stesse, solo al momento del saldo sarà verificato e comunicato l'importo esatto da pagare.

BAGAGLI

Le nuove regole di sicurezza internazionale limitano fortemente la possibilità di portare, come bagaglio a mano, a bordo degli aerei sostanze liquide; sono consentite piccole quantità, in contenitori di massimo 100 ml. ognuno, racchiuse in una busta di pla-

stica trasparente e richiudibile di capacità non superiore ad 1 litro. Informazioni aggiornate sul sito dell'ENAC: www.enac-italia.it.

Quasi tutte le compagnie aeree richiedono il check-in individuale, pertanto si consiglia di fare in modo che ogni bagaglio rimanga nei limiti di peso e dimensione stabiliti. In ogni caso vi invitiamo a richiedere alla Vostra agenzia informazioni dettagliate sulle regole relative al peso e alla dimensione dei bagagli che possono essere trasportati. È permesso il trasporto in franchigia, in stiva di un solo bagaglio del peso di circa 20/23 kg per i voli di linea in classe economica e di kg 15 per i voli speciali; è possibile portare in cabina un solo bagaglio a mano per persona del peso di circa 5/8 kg, pertanto, è discrezione della compagnia (soprattutto se voluminoso e ingombrante) pesarlo e richiedere il pagamento di eventuali eccedenze di peso.

In alcuni paesi, per i voli domestici, sono previste diverse limitazioni (ad es. in India, la franchigia del peso del bagaglio in stiva non può eccedere i 15 kg) oppure sussistono limiti in merito al tipo di oggetti trasportati (ad es. in Cina, è vietato portare nel bagaglio a mano qualunque oggetto magnetico, batterie o accendini). È bene dunque assumere le informazioni necessarie prima della propria partenza.

Si consiglia di chiudere il bagaglio sempre a chiave o con un piccolo lucchetto (in alcuni paesi è obbligatorio). Soprattutto nei periodi di alta stagione e in considerazione dell'alta percentuale di bagagli che vengono smarriti oppure consegnati in ritardo, si suggerisce utilizzare il bagaglio a mano (pur rimanendo nei limiti di peso e dimensioni consentite) per avere sempre con sé le cose di prima necessità e le medicine.

Si fa presente che in caso di mancato arrivo o danneggiamento del bagaglio, il passeggero deve fare l'immediata denuncia in aeroporto presso l'ufficio Lost & Found della compagnia aerea con cui sta viaggiando e conservarne il PIR. Non sono possibili interventi del tour operator o dell'agenzia per velocizzare la ricerca; tutti i sistemi di accettazione, smistamento e trasporto adottati dalle compagnie sono automatizzati, pertanto si è obbligati a seguire procedure standard. La compagnia aerea, responsabile del trasporto del bagaglio imbarcato in stiva, provvederà alla riconsegna del bagaglio. Il cliente si dovrà tenere in contatto con l'ufficio Lost & Found dell'aeroporto presso il quale ha fatto la denuncia.

POSTI IN PULLMAN

La politica commerciale dell'organizzatore del viaggio non prevede tassativamente l'assegnazione dei posti in autobus. È utile ricordare che i viaggi di gruppo prevedono la condivisione dei servizi tra tutti i partecipanti pertanto sono necessari buon senso, educazione e spirito di collaborazione.

NUMERO DEI PARTECIPANTI

Il numero minimo di partecipanti necessari per la conferma ed effettuazione del viaggio è indicato in ogni programma nello schema dei prezzi, il numero massimo fa riferimento alla capacità dei pullman turistici.