Informazioni utili

Le regole riguardanti le cancellazioni richieste dalle compagnie aeree e dai fornitori dei servizi sono molto rigide, possono arrivare a richiedere il 100% di penali per annullamento entro i 25 giorni dalla partenza. Questo rende obbligatorio garantirsi, stipulando una POLIZZA ASSICURATIVA che copra l'annullamento. L'organizzatore propone una polizza ad un prezzo concordato (vedere in calce ai programmi "Assicurazioni"), è comunque facoltà del cliente scegliere un'altra assicurazione di proprio gradimento.

AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE AL VIAGGIO

Si raccomanda di **compilare sempre la scheda di iscrizione al viaggio e di leggere il programma, le condizioni di partecipazione, il regolamento** della polizza assicurativa,etc. 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.viaggiaresicuri.it oppure il sito dell'Ambasciata d'Italia in loco per avere informazioni aggiornate sulla situazione sociale, politica, economica e sanitaria della destinazione prescelta.

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 generalmente di almeno 6 mesi dal rientro del viaggio ed essere in buono stato senza pagine piegate o scollate. Detti documenti sono personali, 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.
Per i cittadini di nazionalità diversa da quella italiana è necessario consultare prima della partenza il proprio consolato.

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 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 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.

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 offrirne garanzia di buon esito, è richiesta la firma di una manleva.

BIGLIETTO AEREO

La prenotazione dei voli deve essere fatta con generalità del passeggero (cognome e nome) come da documento di espatrio. Tali generalità saranno presenti sul biglietto. Le compagnie aeree al momento del check-in devono assicurarsi che **le generalità del cliente presenti sul biglietto e prenotazione siano esattamente come da documento di espatrio** che si presenta al momento del check-in. **Segnaliamo che 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.
Si ricorda, inoltre, che i voli prenotati per un pacchetto turistico prevedono un'unica prenotazione e unico biglietto per l'andata e per il ritorno. **Nel caso di mancato utilizzo di una tratta del volo di andata** (per cause addebitabili al passeggero), **il passeggero per richiedere di 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. La compagnia aerea comunicherà il costo per la remissione del nuovo biglietto.

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**.

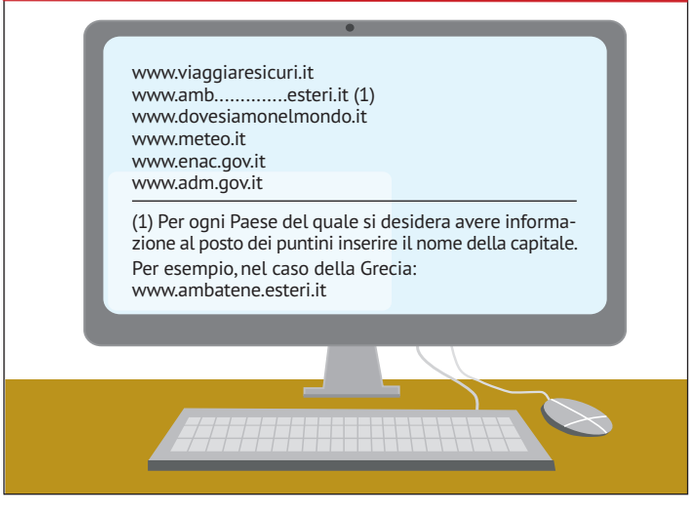
CONVOCAZIONI

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.

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; per fare questo è necessario richiedere all'organizzatore l'e-ticket una settimana prima della partenza. La politica dei vettori in questo campo, nel caso dei viaggi di gruppo, è molto diversificata: a volte è possibile

È BENE CONSULTARE:



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.

SPEDIZIONI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Nel caso che le spedizioni contengano documenti personali come il passaporto ed altri documenti indispensabili per l'espatrio 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.

DOCUMENTI DI VIAGGIO, BIGLIETTI AEREI E CHECK-IN PER VIAGGI DI GRUPPO

Le operazioni d'imbarco dei gruppi presso l'aeroporto di partenza (minimo 20 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.

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, traffico aereo, centro europeo controllo autorizzazioni al volo di Bruxelles, controlli di sicurezza, scioperi, condizioni meteorologiche avverse, 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 NON DIRETTI – TRANSITI IN AEROPORTO INTERMEDIO

Si fa notare che nel caso di voli non diretti, negli aeroporti intermedi di transito, è prevista e possibile la sola assistenza dei servizi aeroportuali della compagnia aerea.
In caso di necessità (vedi ritardi, perdita del volo in coincidenza) **il cliente si dovrà rivolgere ai servizi aeroportuali della compagnia aerea 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 possibile né previsto nessun intervento di personale di riferimento del tour operator.

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

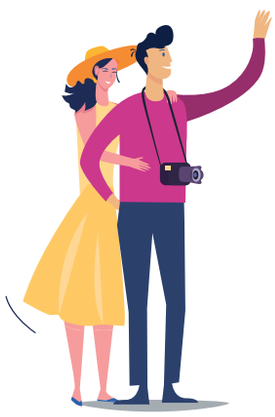
Quasi tutte le compagnie aeree, anche di linea, su molte rotte hanno abolito il servizio catering di bordo, pertanto non sono inclusi nella tariffa snack o rinfreschi in volo.

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 plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore ad 1 litro. Informazioni aggiornate sul sito dell'ENAC: www.enac-italia.it.
I dispositivi elettronici e oggetti magnetici (power bank, smartphone, calamite, etc.) devono essere trasportate nel bagaglio a mano e non inserite nel bagaglio da imbarcare per essere sottoposti al controllo prima dell'imbarco.
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 (sopratutto 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 portate 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 a destinazione, 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. 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 per avere aggiornamenti**. Non sono possibili interventi del tour operator o dell'agenzia per velocizzarne la ricerca; tutti i sistemi di accettazione, smistamento e trasporto adottati dalle compagnie sono automatizzati, pertanto si è obbligati a seguire procedure standard.

MEDICINE

Si consiglia di portare con sé i medicinali necessari per la propria salute e di trasportarli nel bagaglio a mano (per alcuni



Informazioni utili

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 alcuni 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.**
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.

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.

ASSISTENZA IN LOCO

L'assistenza in loco dei turisti può essere assicurata dalle guide di ogni città durante le visite in programma o 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.

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 12.00/14.00**.
Molti alberghi richiedono, a garanzia degli extra, un deposito in contanti o con 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 fitness centre, saune, piscine 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, 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 limitato 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 molti hotel non dispongono di camere triple, si tratta quasi sempre di un piccolo lettino da campeggio (cm. 60x160) aggiunto in una camera doppia adatto esclusivamente per bambini. Si sconsiglia questo tipo di sistemazione. **Nel caso di richiesta di prenotazione di camera doppia con piccolo letto aggiunto, è richiesta una liberatoria preventiva, firmata all'atto delle prenotazioni da tutti gli occupanti adulti della stanza**.

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 perchè assicura l'igiene e contemporaneamente un notevole risparmio energetico con salvaguardia dell'ambiente.

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 hotel 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.

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 Tour Operator nella veste di organizzatore.
Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta al Tour Operator 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.

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.

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 buonsenso, educazione e spirito di collaborazione. **In tutti i paesi dove i pullman sono dotati di cinture di sicurezza è obbligatorio indossarle** durante la marcia, è severamente proibito inoltre sostare in piedi nel corridoio.

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.

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, Amman, Londra, Dublino, Pechino, Shanghai, etc.) soffrono per questo "moderno e imprevedibile" male; per i visitatori tutto questo è particolarmente penalizzante perchè 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.

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**.

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 spese in viaggio**.

NORME DOGANALI

Merci e prodotti importati in Italia: Il viaggiatore in arrivo da un Paese che non fa parte dell'Unione Europea può portare con sé, nel bagaglio personale ed in esenzione dei diritti doganali, acquisti per un valore complessivo pari a 430 euro; se si eccede la franchigia di 430 euro la merce è sottoposta al pagamento dei diritti doganali.
Le eventuali fatture devono riportare la descrizione della merce, i dati anagrafici del viaggiatore e gli estremi del passaporto o della carta d'identità.
E' vietata l'importazione di merce contraffatta anche per uso personale, si rischia una denuncia per i casi più gravi oltre ad una sanzione pecunaria.

VALUTA

L'esportazione e l'importazione di valuta o altri titoli è libera per importi complessivi inferiori a 10.000 euro, per somme superiori è necessario presentare la dichiarazione valutaria.

SPESE DI SERVIZIO

A margine della tabella dei prezzi vengono precisate le spese da sostenere in loco, consistono in alcuni casi nel pagamento degli ingressi e delle mance. Detti importi vanno consegnati all'inizio del viaggio all'accompagnatore o al tour escort oppure al rappresentante del fornitore locale.

GITA IN MONGOLFIERA E JEEP SAFARI

La Columbia Turismo e l'Operatore locale non possono assumere alcuna responsabilità in merito alla gestione ed effettuazione di questi "fuori programma".
Si tratta di attività organizzate da varie Compagnie specializzate e indipendenti responsabili di tutti gli aspetti principali: effettuazione, regolare svolgimento delle operazioni, dei prezzi e della gestione delle conferme. Le prenotazioni e i pagamenti vanno effettuati sul posto.
La realizzazione di entrambe le escursioni è soggetta a molteplici imprevisti: climatici, di traffico, di sicurezza e, nel caso del volo in mongolfiera, all'autorizzazione dell'Aviazione Civile Turca.
La Compagnia si riserva di annullare l'iniziativa oppure modificare l'itinerario e la durata anche all'ultimo momento.
In alcuni periodi di alta stagione, causa l'eccesiva domanda, non tutte le richieste possono essere accolte.
Pagamenti
Per il pagamento di queste due iniziative suggeriamo l'utilizzo del contante sia per evitare problemi nella restituzione delle somme in caso di non effettuazione della gita sia per non pagare commissioni altissime per l'utilizzo delle carte di credito.