



LE PRENOTAZIONI

Per prenotare è necessario compilare e firmare il modulo contrattuale in ogni sua parte. Conserva sempre una copia: potrebbe tornarti utile.

La prenotazione è confermata nel momento in cui ricevi la nostra email di conferma.

Ti chiediamo di leggere con attenzione le Condizioni Generali di Contratto, la Scheda Tecnica e questo documento: trovi tutto quello che ti serve per partire preparato e senza sorprese. Li trovi sempre nei nostri cataloghi e su www.iviaggidellabilancia.it.

ACQUISTO DI SERVIZI SEPARATI E RESPONSABILITÀ

Se il tuo viaggio non è acquistato come pacchetto completo — cioè con almeno due servizi turistici insieme, come volo + hotel prenotati in un'unica soluzione — eventuali problemi legati a servizi acquistati separatamente non rientrano nella responsabilità dell'organizzatore.

Qualche esempio concreto:

- prenoti il volo oggi e l'hotel in un secondo momento, anche tramite di noi
- oppure una parte del viaggio la prenoti in agenzia e un'altra per conto tuo

In questi casi il viaggio non è considerato un pacchetto turistico e non si applicano le tutele previste per questa tipologia di acquisto. In particolare, ritardi o cancellazioni dei voli da parte della compagnia aerea — anche se comportano uno spostamento della partenza o dell'arrivo — non sono di nostra competenza: in queste situazioni non siamo tenuti a fornire assistenza o soluzioni alternative a nostre spese.

DATI ANAGRAFICI DEI PARTECIPANTI

Al momento della prenotazione è fondamentale comunicare correttamente nome, cognome e data di nascita di tutti i partecipanti, oltre al domicilio di almeno uno di essi. In caso di residenza o domicilio all'estero, è importante segnalarlo subito. I dati inseriti devono corrispondere esattamente a quelli riportati sul passaporto o sul documento di viaggio: verranno utilizzati per l'emissione dei biglietti aerei e dei voucher. Ti consigliamo di verificare sempre con attenzione i documenti ricevuti. Eventuali errori non segnalati in tempo possono comportare il rifiuto all'imbarco o al soggiorno, con conseguente perdita del viaggio e spese a carico del partecipante.

Per l'emissione della fattura è obbligatorio fornire il codice fiscale dell'intestatario, come previsto dalla normativa vigente (D.L. 78/2010 convertito in Legge n. 122/2010).

CONTATTI PASSEGGERI

Per permettere alle compagnie aeree di comunicare eventuali variazioni operative (come previsto dal Regolamento CE 261/2004), è necessario fornire un recapito telefonico al momento della prenotazione.

Il contatto verrà inserito nei dati di viaggio. In assenza di tale informazione, alcune comunicazioni potrebbero non essere ricevute e le tutele previste dalla normativa potrebbero non essere pienamente applicabili.

DOCUMENTI PERSONALI PER VIAGGIARE

Le normative sui documenti di viaggio possono variare spesso. Per questo motivo è sempre responsabilità del viaggiatore verificare, sia prima della prenotazione che prima della partenza, di essere in possesso di tutta la documentazione richiesta.

In generale, è necessario avere:

- passaporto valido (con eventuale validità residua richiesta dal Paese di destinazione)
- eventuali visti di ingresso o transito
- certificazioni sanitarie, se richieste

Il passaporto resta il documento principale per viaggiare all'estero. In molti Paesi deve avere una validità residua oltre la data di rientro e un numero minimo di pagine libere. Inoltre, la presenza di timbri di alcuni Paesi può comportare limitazioni all'ingresso in determinate destinazioni.

Per viaggi nell'area Schengen e non, è sempre necessario presentarsi con un documento valido per l'espatrio. A partire dal 03 agosto 2026 sarà richiesta la Carta d'Identità Elettronica (CIE), mentre la carta d'identità cartacea non sarà più considerata valida.

Minori in viaggio – Ogni minore deve essere in possesso di un documento di viaggio individuale valido per l'espatrio. È responsabilità dei genitori o di chi ne esercita la tutela verificarne validità, completezza ed eventuali autorizzazioni richieste.

I minori italiani devono viaggiare con passaporto individuale oppure, se consentito dal Paese di destinazione, con carta d'identità valida per l'espatrio. Per i minori di età inferiore ai 14 anni, se il documento non riporta i dati dei genitori o del tutore, può essere richiesta documentazione integrativa (ad esempio dichiarazione di accompagnamento).

In caso di minori che viaggiano da soli o con accompagnatori diversi dai genitori, è necessario verificare preventivamente le normative vigenti e le condizioni della compagnia aerea.

Si segnala inoltre che molte strutture non accettano minori non accompagnati o possono richiedere autorizzazioni scritte. Anche in Italia, per il check-in in hotel è obbligatorio un documento valido per ogni minore.

Per informazioni e aggiornamenti su documenti, visti e condizioni di sicurezza, viaggio con minori si consiglia di consultare il sito www.viaggiareassicuri.it e www.poliziadistato.it

Le indicazioni sopra riportate si riferiscono ai cittadini italiani. I cittadini di altre nazionalità devono verificare le disposizioni presso le autorità competenti o le rappresentanze diplomatiche dei Paesi di destinazione e di transito, comunicando la propria

nazionalità al momento della prenotazione.

La mancanza di documenti validi può comportare il rifiuto all'imbarco o all'ingresso nel Paese di destinazione, con eventuali costi a carico del viaggiatore.

VACCINAZIONI E SALUTE

Alcune destinazioni richiedono vaccinazioni obbligatorie o raccomandate. Informarti prima di partire è una tua responsabilità: verifica sempre i requisiti sanitari previsti per la tua destinazione.

Per informazioni aggiornate puoi consultare www.viaggiareassicuri.it, www.who.int e <https://wwwnc.cdc.gov/travel>, oppure rivolgerti a un ufficio di medicina del viaggiatore per indicazioni più specifiche.

Il mancato rispetto delle disposizioni sanitarie può comportare il rifiuto all'ingresso nel Paese di destinazione.

SICUREZZA DELLE DESTINAZIONI

Per aggiornamenti su sicurezza, situazioni sanitarie e avvisi sulle destinazioni, consulta www.viaggiareassicuri.it.

Ti consigliamo inoltre di registrarti su www.dovesiamonelmundo.it, il servizio del Ministero degli Affari Esteri che può rivelarsi prezioso in caso di emergenze durante il viaggio.

SEGNALAZIONI

Le richieste relative alla sistemazione — camere vicine, letto matrimoniale, camere comunicanti, posizione — vengono sempre inoltrate alla struttura, ma sono da considerarsi segnalazioni e non garanzie. L'assegnazione delle camere è di esclusiva competenza della struttura ricettiva.

Se una richiesta è per te una condizione essenziale, comunicacela per iscritto già in fase di prenotazione: la verificheremo e la confermeremo prima della partenza.

Se stai viaggiando per il vostro viaggio di nozze, segnalacelo al momento della prenotazione — in alcuni casi potrebbe essere necessaria documentazione a supporto.

ESIGENZE PARTICOLARI E DISABILITÀ

Comunicarci le tue esigenze già in fase di preventivo è fondamentale: ci permette di individuare fin da subito la soluzione più adatta a te.

Rientrano tra le esigenze particolari:

- intolleranze alimentari, celiachia, dieta vegetariana o vegana
- disabilità o mobilità ridotta

Le esigenze alimentari vanno segnalate subito, così da orientarci sulla struttura più idonea, e dovranno essere confermate al momento della firma del contratto.

Per disabilità o esigenze specifiche, tieni presente che non tutte le strutture — soprattutto all'estero — dispongono di camere attrezzate o di standard paragonabili a quelli italiani. Anche siti turistici, spiagge e aree archeologiche potrebbero non garantire piena accessibilità.

Tutte le esigenze particolari dovranno essere confermate alla firma del contratto tramite apposito modulo.

QUOTA DI GESTIONE PRATICA

La quota di gestione pratica è separata dalla quota di partecipazione e copre i costi amministrativi legati all'apertura e alla gestione della tua prenotazione. È un importo forfettario — non per persona — calcolato in base al valore complessivo del viaggio, e include la copertura assicurativa medico/bagaglio e annullamento.

In caso di annullamento da parte tua, la quota di gestione pratica non è rimborsabile, poiché si riferisce a servizi già attivati. Se invece l'annullamento dipende dall'organizzatore, verrà rimborsata insieme a tutte le altre somme versate.

POLIZZA ASSICURATIVA

La polizza assicurativa è inclusa nella quota di gestione pratica ed è stipulata con UnipolSai. Prevede coperture per assistenza alla persona, spese mediche, bagaglio e annullamento del viaggio per motivi certificabili. Le garanzie variano in base alla destinazione e ai massimali previsti.

Le polizze incluse sono:

- **Optimas Europa** – Polizza n. 175 896 881 Copre i viaggi in Italia, San Marino, Città del Vaticano, i Paesi dell'Europa geografica (inclusa la Federazione Russa) e i Paesi del bacino del Mediterraneo (Algeria, Canarie, Cipro, Egitto, Libano, Libia, Madeira, Marocco, Tunisia, Turchia, Israele)
- **Optimas Mondo** – Polizza n. 119 061 982 Copre i viaggi in tutti i Paesi del mondo
- **Optimas Diamond** – Polizza n. 209 176 579 Copre i viaggi in tutti i Paesi del mondo, con garanzie e massimali più estesi

Per tutti i dettagli su condizioni, coperture, scoperti e franchigie consulta www.ivaggidellabilancia.it.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE E SERVIZI INCLUSI

Le quote di partecipazione si intendono per persona — salvo diversa indicazione — e rappresentano il costo dei servizi inclusi nel pacchetto di viaggio.

Le proposte sono generalmente "a partire da" e soggette a disponibilità limitata. Il prezzo definitivo viene sempre confermato al momento della prenotazione, in base ai servizi scelti, agli eventuali extra e alla disponibilità effettiva.



Le quote comprendono:

- trasporto aereo nella classe prescelta (voli di linea o speciali)
- tasse aeroportuali
- eventuale bagaglio nei limiti previsti dalla compagnia aerea
- pasti o rinfreschi a bordo, se previsti
- sistemazione nella tipologia di camera richiesta
- trattamento come indicato
- trasferimenti da/per aeroporto, ove previsti
- assistenza telefonica 24/7

Le quote non comprendono, salvo diversa indicazione: quota di gestione pratica, eventuali polizze assicurative integrative, visti di ingresso, mance, eccedenze bagaglio, escursioni facoltative, extra personali e tutto quanto non espressamente indicato come incluso.

Una nota sui prezzi — Il prezzo di un viaggio non dipende solo dai singoli servizi come volo o hotel, ma da un insieme di elementi che include organizzazione, gestione, assistenza, coperture assicurative e variazioni legate a cambi valutari e disponibilità. Per questo motivo può capitare che alcune proposte risultino diverse rispetto ad altre offerte presenti sul mercato o online. Il prezzo del pacchetto va sempre valutato nel suo insieme, considerando i servizi inclusi, il livello di assistenza e le garanzie offerte. Una volta confermato il viaggio, il prezzo concordato si intende accettato.

VOLI E TRASPORTI

I voli possono essere operati da compagnie aeree diverse da quelle inizialmente previste, inclusi accordi di code-sharing tra vettori. In base alla disponibilità e alle esigenze operative possiamo utilizzare voli di linea, speciali o low-cost.

Per alcune destinazioni o itinerari possono essere previsti trasferimenti via traghetto o nave.

Le tariffe di trasporto — aeree e marittime — sono soggette a disponibilità limitata e possono variare fino alla conferma. Orari e operativi sono indicativi e possono subire variazioni anche senza preavviso, per motivi tecnici, operativi, di sicurezza o meteo.

Per i bambini le condizioni variano in base alla compagnia e alla tipologia di trasporto. I bambini fino a 2 anni non compiuti usufruiscono di una tariffa ridotta e viaggiano generalmente senza posto a sedere.

Per le donne in gravidanza le condizioni di viaggio dipendono dalla compagnia aerea e vanno verificate al momento della prenotazione. In linea generale: fino alla 28^a settimana è richiesto un certificato attestante lo stato di gravidanza; dalla 29^a alla 34^a settimana può essere richiesto un certificato medico di idoneità al volo rilasciato nei 3 giorni precedenti la partenza; oltre la 34^a settimana la compagnia può rifiutare l'imbarco.

Le condizioni di trasporto, inclusi bagagli e servizi a bordo, sono regolate dalle singole compagnie.

Tasse e oneri aeroportuali/portuali — Le tasse aeroportuali, i supplementi carburante e gli altri oneri accessori variano in base al vettore, alla destinazione e alle normative vigenti, e possono essere modificati fino alla conferma del viaggio. Gli importi indicati in fase di preventivo sono approssimativi e vengono confermati definitivamente al momento della prenotazione. Eventuali visti di ingresso, tasse locali o imposte turistiche non sono inclusi, salvo diversa indicazione.

BAGAGLIO

La franchigia bagaglio dipende dalla compagnia aerea e dalla tariffa acquistata, e può variare per peso, dimensioni e numero di colli. Alcune tariffe potrebbero non includere il bagaglio in stiva. Eventuali eccedenze o bagagli aggiuntivi comportano costi extra da pagare direttamente in aeroporto.

Il bagaglio a mano deve rispettare le regole della compagnia aerea. Ti consigliamo di etichettare sempre i bagagli con i tuoi dati personali.

Bagagli speciali come attrezzature sportive e animali domestici sono soggetti a disponibilità e approvazione della compagnia, con eventuali supplementi. Per motivi di sicurezza, il peso massimo per singolo bagaglio da stiva è di 32 kg; oltre questo limite l'imbarco può essere rifiutato.

Normative di sicurezza — Le normative aeroportuali limitano il trasporto di liquidi nel bagaglio a mano a un massimo di 1 litro complessivo, in contenitori da massimo 100 ml, da inserire in un sacchetto trasparente richiudibile. Sono consentiti medicinali e alimenti per esigenze specifiche, previa documentazione. Per aggiornamenti consulta www.enac.gov.it.

CONFERMA ORARI E OPERATIVI

Gli orari definitivi, eventuali scali, il vettore e tutti i dettagli operativi sono comunicati nei documenti di viaggio prima della partenza. Ti chiediamo di verificare eventuali aggiornamenti prima di partire, anche contattandoci direttamente. Eventuali modifiche a orari, aeroporti, scali o vettori dipendono dalle compagnie di trasporto e non sono imputabili all'organizzatore.

CHECK-IN ONLINE E ASSEGNAZIONE POSTI

Il check-in online e la scelta dei posti, quando disponibili, sono regolati dalle singole compagnie e possono prevedere costi aggiuntivi. In alcuni casi il check-in online potrebbe non essere disponibile e verrà effettuato direttamente in aeroporto.

La pre-assegnazione dei posti non è mai garantita e può essere modificata anche al momento del check-in per esigenze operative.

Per le compagnie low-cost il check-in online è generalmente obbligatorio: non effettuarlo può comportare penali anche rilevanti. Nei pacchetti che includono voli low-cost, il check-in viene effettuato da noi per conto tuo.

PRESENTAZIONE IN AEROPORTO

Presentati in aeroporto con adeguato anticipo rispetto all'orario di partenza, generalmente:

- almeno 2 ore prima per voli nazionali o europei
- almeno 3 ore prima per voli intercontinentali

È tua responsabilità rispettare i tempi indicati nei documenti di viaggio per completare correttamente le procedure di check-in, sicurezza e imbarco.

HOTEL, CAMERE E TIPOLOGIE DI LETTI

Le immagini presenti su cataloghi e siti sono indicative e rappresentano alcune tipologie di camere.

La sistemazione standard prevede camere con servizi privati e due letti separati oppure letto matrimoniale. La richiesta del letto matrimoniale può essere segnalata, ma non garantita.

Le camere triple e quaduple prevedono generalmente l'utilizzo dei letti esistenti o l'aggiunta di letti supplementari (brandine, divani letto o sofa bed). In alcune strutture non sono disponibili letti aggiuntivi e la sistemazione avviene nei letti già presenti.

Le camere singole sono disponibili in numero limitato, soggette a supplemento e spesso di dimensioni inferiori rispetto alle doppie.

La dicitura "Run of the house" indica l'assegnazione della camera disponibile al momento dell'arrivo, indipendentemente dalla categoria.

Per bambini da 0 a 2 anni possono essere disponibili culle o lettini su richiesta, soggetti a disponibilità e con eventuali costi da pagare in loco.

La climatizzazione, se prevista, può essere centralizzata. Il servizio di pulizia non è sempre garantito con frequenza giornaliera in tutte le destinazioni.

Le dimensioni dei letti possono variare in base al Paese e alla struttura. Indicativamente:

- letto singolo: circa 80/90 x 190/200 cm
- una piazza e mezza: circa 120 x 190/200 cm
- letto alla francese: circa 140 x 190/200 cm
- queen size: circa 150/160 x 200 cm
- king size: circa 180/200 x 200 cm

Le misure sono indicative e possono differire dagli standard italiani.

Appartamenti e residence — Le quote si intendono per unità abitativa e comprendono la locazione di spazi arredati con i servizi essenziali. Le unità sono normalmente dotate di biancheria e stoviglie di base. Non sono generalmente inclusi pulizie extra, cambio biancheria, consumi aggiuntivi o eventuali danni, che potranno essere addebitati in loco. All'arrivo può essere richiesta una cauzione, restituita al termine del soggiorno previa verifica. Non è consentito superare il numero massimo di occupanti previsto, inclusi bambini o culle.

Servizi e attrezzature — Alcuni servizi presenti nelle strutture — minibar, cassetta di sicurezza, Wi-Fi, attrezzature sportive, piscina, servizi spiaggia — possono essere a pagamento. Possono inoltre subire limitazioni o sospensioni temporanee per motivi tecnici, climatici o organizzativi. In alcune destinazioni i servizi spiaggia sono gestiti da operatori esterni e risultano a pagamento. All'arrivo ti consigliamo di informarti sui servizi inclusi e sugli eventuali costi extra. Eventuali differenze rispetto alle descrizioni saranno comunicate, ove possibile, prima della partenza.

Animali — La presenza di animali deve essere segnalata al momento della prenotazione ed è sempre soggetta a riconferma. Generalmente sono ammessi solo animali di piccola taglia (max 15 kg) e non è consentito l'accesso alle aree comuni. Gli eventuali supplementi sono da pagare direttamente in loco.

CHECK-IN / CHECK-OUT

Secondo le convenzioni internazionali, le camere sono generalmente disponibili tra le 14:00 e le 16:00 del giorno di arrivo e devono essere liberate tra le 10:00 e le 12:00 del giorno di partenza. Eventuali richieste di early check-in o late check-out sono soggette a disponibilità e possono comportare un supplemento da pagare in loco. Gli orari dei voli non influenzano la disponibilità della camera.

TRATTAMENTO E RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dalla struttura secondo orari, modalità e regolamenti locali, che possono variare in base alla destinazione. Orari dei pasti, bevande e snack sono stabiliti dall'hotel e vanno verificati direttamente in loco.

Per "trattamento" si intende la formula di ristorazione inclusa — pernottamento e prima colazione, mezza pensione, pensione completa, all inclusive — come indicato in fase di prenotazione. Tutti i partecipanti della stessa pratica devono avere il medesimo trattamento.

L'erogazione dei pasti è legata all'orario di arrivo e generalmente:

- arrivo entro le 13:00: pranzo
- arrivo entro le 20:00: cena
- arrivo oltre le 21:00: prima colazione del giorno successivo

Per arrivi tardivi o partenze anticipate, alcune strutture possono offrire soluzioni alternative come cena fredda o colazione a sacco, senza che ciò costituisca un obbligo contrattuale. Il servizio termina generalmente con la prima colazione del giorno di partenza, salvo diversa indicazione.

Non sono previsti rimborsi per pasti non fruiti, per qualsiasi motivo (ritardi aerei, escursioni, arrivi tardivi, partenze anticipate, ecc.).

I pasti sono generalmente serviti nel ristorante principale, ma per esigenze organizzative possono essere previsti spazi alternativi. Il servizio può essere a buffet o al tavolo. Bevande ed eventuali servizi extra sono inclusi solo se espressamente indicato; in caso contrario sono a pagamento e vanno saldati in loco.

Le esigenze alimentari devono essere segnalate in fase di prenotazione e confermate secondo le modalità previste; la disponibilità resta comunque soggetta alla struttura.

Per accedere al ristorante è richiesto un abbigliamento adeguato. In alcune strutture può essere previsto un dress code più formale, ad esempio pantaloni lunghi per gli uomini a cena.

TOUR, CROCIERE E SAFARI

Tour, crociere e safari sono generalmente soggetti al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti. In caso contrario, l'organizzatore potrà annullare il viaggio nei termini previsti dalle condizioni contrattuali.

I programmi includono — salvo diversa indicazione — trasporti, sistemazioni, trasferimenti, visite ed escursioni previste, eventuali pasti e, se indicato, guida locale e/o assistenza.

Per motivi organizzativi, climatici o di forza maggiore i programmi possono subire variazioni. L'ordine delle visite può cambiare senza modificare il contenuto complessivo del viaggio. Le strutture alberghiere previste possono essere sostituite, anche senza preavviso, con altre di pari categoria e standard.

Orario e punto di ritrovo sono indicati nei documenti di viaggio o comunicati in loco all'arrivo: il mancato rispetto di tali indicazioni non è imputabile all'organizzatore.

ESCURSIONI E NOLEGGIO AUTO / SCOOTER

Escursioni — Possono essere incluse nel pacchetto oppure facoltative. Sono generalmente organizzate da fornitori locali e la loro effettuazione dipende dal raggiungimento di un numero minimo di partecipanti. Anche se prenotate in anticipo, giorno, svolgimento e condizioni operative vengono riconfermati in loco. I programmi possono subire variazioni per motivi organizzativi, climatici o di forza maggiore.

Noleggio auto / moto / scooter — Il noleggio è soggetto alle condizioni del fornitore locale. È generalmente richiesto un deposito cauzionale e può essere prevista una franchigia in caso di danni. È sempre necessaria una patente di guida valida; per moto e scooter serve la patente idonea alla cilindrata del mezzo. Per il noleggio di auto fuori dai Paesi europei è spesso richiesta anche la patente internazionale. Possono inoltre essere previste limitazioni di età, variabili in base al fornitore e alla destinazione. La presa e la riconsegna del mezzo avvengono normalmente presso l'ufficio del fornitore. Eventuali servizi di consegna o ritiro in hotel, così come richieste fuori orario, devono essere concordati in fase di prenotazione e possono prevedere costi aggiuntivi.

I servizi acquistati direttamente in loco presso fornitori terzi — escursioni, trasferimenti o altre attività, anche se suggerite da reception, concierge, guide o altri operatori locali — non rientrano nel contratto di viaggio. In questi casi non possiamo assumere alcuna responsabilità né fornire garanzie sulla loro esecuzione.

PAGAMENTI E VALUTE

I pagamenti effettuati in loco possono essere soggetti a variazioni del tasso di cambio e a commissioni. Ti consigliamo di informarti in anticipo sulle modalità di pagamento accettate nella tua destinazione.

Le principali carte di credito accettate sono Visa, MasterCard e American Express (quest'ultima non sempre accettata ovunque). Avere una carta di credito è fortemente consigliato — nella maggior parte delle strutture viene richiesta come garanzia per eventuali extra (minibar, servizi aggiuntivi, danni, ecc.). In alternativa può essere richiesto un deposito cauzionale in contanti, anche di importo elevato. La carta di credito è inoltre obbligatoria per il noleggio di auto, moto o scooter.

I pagamenti con carta vengono addebitati in valuta locale; la conversione in euro avviene secondo il tasso di cambio applicato dalla tua banca al momento dell'addebito. Gli esercenti locali possono applicare commissioni aggiuntive sulle transazioni.

Le carte di debito o ricaricabili non sono generalmente accettate come garanzia al check-in. Quando accettate, lo sblocco delle somme trattenute può richiedere tempi più lunghi rispetto alle carte di credito tradizionali.

LINGUA

I servizi turistici sono generalmente erogati da personale locale che parla la lingua del Paese di destinazione. Nelle strutture alberghiere, soprattutto in reception, è solitamente parlato anche l'inglese, seppur non sempre in modo fluente da tutto il personale.

Eventuali servizi di guida, assistenza o accompagnamento in lingua italiana, se inclusi, saranno espressamente indicati nel programma di viaggio o nei documenti di conferma.

EVENTI NATURALI E SPIAGGE

Le caratteristiche delle spiagge e del litorale possono variare nel tempo a causa di fenomeni naturali come maree, correnti e mareggiate, che influenzano ampiezza, profondità e conformazione delle coste, nonché la presenza di sabbia, ciottoli o altri elementi naturali.

La presenza di alghe, posidonia o altre piante marine è un fenomeno naturale legato alle condizioni climatiche, non prevedibile nella sua intensità o durata. In molte destinazioni la loro rimozione è regolata da normative ambientali. Allo stesso modo, la

presenza di sassi o ciottoli non è imputabile all'organizzatore.

In alcune destinazioni le spiagge sono demaniali e i servizi balneari — ombrelloni, lettini, ecc. — possono essere a pagamento e gestiti da operatori locali.

CONTESTAZIONI E RECLAMI

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato dall'insieme dei servizi inclusi e non può essere suddiviso o rimborsato per singole prestazioni non usufruite.

Eventuali disservizi vanno segnalati tempestivamente durante il viaggio, in modo da permetterci di verificare e intervenire, ove possibile. È quindi importante contattarci subito in caso di problemi relativi ai servizi inclusi. Se le soluzioni proposte non risultano soddisfacenti, potrai successivamente formalizzare il reclamo secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali.

Non possono essere imputati all'organizzatore disservizi dovuti a cause di forza maggiore, eventi naturali, decisioni governative o situazioni legate a terzi.

COMPORTEMENTO E CONSIGLI DI VIAGGIO

Viaggiare significa entrare in contatto con culture, tradizioni e abitudini diverse. È importante mantenere un comportamento rispettoso e adeguarsi alle normative e agli usi locali.

Ti chiediamo di:

- adottare un atteggiamento rispettoso verso le persone e le tradizioni locali
- evitare comportamenti o abbigliamento che possano risultare inappropriati
- chiedere sempre il consenso prima di fotografare persone

Nei Paesi con tradizioni religiose particolari, come quelli di cultura musulmana, è richiesta attenzione specifica. Durante il Ramadan alcuni servizi — ristorazione, intrattenimento, alcolici — possono subire limitazioni.

In molte destinazioni tropicali le strutture sono immerse nella natura: la presenza di insetti o piccoli animali è normale e non è legata a carenze igieniche. Ti consigliamo di utilizzare repellenti e adottare le normali precauzioni.

La copertura telefonica internazionale può variare e non è sempre garantita.

Durante tour, safari o viaggi itineranti, i servizi di guida possono essere forniti da personale locale e variare a seconda delle località. In alcuni casi, come nei trasferimenti aerei, la guida potrebbe non essere presente.

Per alcune tipologie di viaggio — come safari o itineranti — è consigliato utilizzare bagagli pratici e facilmente trasportabili.

INCONVENIENTI DI VIAGGIO - COSA FARE?

Problemi legati al volo (ritardi, cancellazioni, overbooking o imbarco negato)

Rivolgiti direttamente al banco della compagnia aerea, responsabile della gestione operativa del volo: provvederà a fornirti assistenza (riprotezione, pasti, eventuale sistemazione). Conserva tutta la documentazione di viaggio — prenotazione, carte d'imbarco, comunicazioni ricevute — indispensabile per eventuali richieste di rimborso. Informaci sempre, soprattutto se non hai potuto usufruire di servizi collegati.

Per approfondimenti sui diritti dei passeggeri: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_it.htm

Smarrimento o ritardo del bagaglio

Non uscire dall'area arrivi: recati subito all'ufficio bagagli e compila il PIR (Property Irregularity Report), il documento necessario per avviare la pratica. Conserva sempre copia del PIR e dei documenti di viaggio, e verifica le coperture assicurative per le spese di prima necessità.

Problemi con traghetti o navi (ritardi o cancellazioni)

Rivolgiti direttamente alla compagnia di navigazione, responsabile della gestione del servizio e dell'assistenza ai passeggeri. Informaci sempre, soprattutto se non hai potuto usufruire di servizi collegati.

Per approfondimenti sui diritti dei passeggeri: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_it.htm

Trasferimento non presente

Verifica con attenzione il punto di incontro indicato nei documenti di viaggio, attendi un tempo congruo e contatta il referente o il numero di emergenza locale del fornitore. Non organizzare soluzioni alternative in autonomia senza aver prima contattato l'assistenza.

Problemi con la prenotazione alberghiera

Non lasciare la reception: mostra il voucher e contattaci subito oppure chiama il numero di emergenza. Eventuali soluzioni autonome non autorizzate potrebbero non essere rimborsabili.

Camera non conforme

Segnala subito il problema alla reception richiedendo un intervento immediato. Se la situazione non viene risolta, contattaci durante il soggiorno. Segnalazioni effettuate al rientro difficilmente potranno essere gestite.

Problemi con il noleggio auto, moto o scooter

Al momento della consegna verifica lo stato del mezzo e segnala subito eventuali anomalie. Per qualsiasi problema contatta il fornitore locale. Le condizioni contrattuali — deposito, franchigie, addebiti — sono regolate dal contratto firmato in loco. In caso di contestazioni, documenta tutto con fotografie e conserva contratti e ricevute fino al rientro.

Servizi acquistati in loco

I servizi acquistati direttamente presso fornitori locali non fanno parte del pacchetto di viaggio. Ti raccomandiamo prudenza, soprattutto di fronte a offerte particolarmente economiche: potrebbero non garantire adeguati standard di sicurezza o coperture

assicurative comparabili a quelle europee.

Smarrimento documenti di viaggio

In caso di perdita di voucher o biglietti, contattaci: ti invieremo subito una copia.

Smarrimento o furto documenti personali

Sporgi denuncia presso le autorità locali e contatta il consolato o l'ambasciata per ottenere un documento provvisorio di viaggio (E.T.D. – Emergency Travel Document).

CONSERVA SEMPRE LA DOCUMENTAZIONE

In caso di non conformità o problematiche durante il viaggio, è fondamentale conservare tutta la documentazione utile: carte d'imbarco, denunce, ricevute, PIR, voucher, comunicazioni ricevute dalla compagnia aerea o dalla struttura e qualsiasi altro documento che attesti l'accaduto. Più la documentazione è completa, più sarà possibile gestire eventuali reclami o richieste di rimborso in modo efficace.

Non sai cosa fare? Siamo qui.

Per qualsiasi emergenza durante il viaggio non restare solo: contattaci subito!

Siamo disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, al numero **059526252**. Ti ricordiamo che il numero è attivo esclusivamente per chiamate telefoniche tradizionali — **Le emergenze non sono gestite tramite messaggi di alcun tipo, incluse chiamate e messaggi WhatsApp.**

NOTE FINALI

Le informazioni contenute in questo documento hanno carattere indicativo e possono essere soggette a modifiche. È responsabilità del viaggiatore verificare con attenzione tutti i dettagli del viaggio prima della partenza.