**Notizie Utili**

**1**

**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.

**CHECK IN E DOCUMENTI DI VIAGGIO** 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 della riprotezione su voli alternativi e sistemazione alberghiera nei pressi dell’aeroporto, se necessario. Non è previsto né possibile nessun intervento di personale di riferimento del tour operator.

**È BENE CONSULTARE:**

www.viaggiaresicuri.it www.amb..............esteri.it (1) www.dovesiamonelmondo.it www.meteo.it www.enac.gov.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**

**VISTI D’INGRESSO** La società

organizzatrice assume l’incarico di inoltrare i documenti necessari alla rappresentanza diplomatica di competenza, ma non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile del mancato rilascio del visto che è esclusiva compito del consolato. Il pagamento della tassa d’ingresso avviene al momento della presentazione del passaporto al consolato, 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.

**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 personali, pertanto il titolare é 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.

**ITINERARI E VISITE TURISTICHE**

Tutte le visite previste nei programmi sono garantite, tuttavia è possibile che, a causa di eventi speciali, di manifestazioni pubbliche o istituzionali e di lavori di ristrutturazione, alcuni edifici o luoghi di interesse artistico siano chiusi al pubblico; l’agenzia organizzatrice non si assume alcuna responsabilità in merito. L’ordine di effettuazione delle visite turistiche potrebbe subire variazioni rispetto a quanto indicato nel programma per ragioni organizzative. Il giro orientativo della città non prevede ingressi ma solo gli esterni dei principali monumenti e luoghi d’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 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 prevedere 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; evitare cibi crudi e a rischio quali uova, frutta, verdure, etc. Si consiglia di portare qualche analgesico e antidolorifico, qualche medicinale contro il raffreddore o contro i disturbi gastrici e intestinali. Si consiglia altresì di trasportare nel bagaglio a mano i medicinali necessari per la propria salute.

**2**

**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. 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.

**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 famigliare 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 possibile prelevare contanti 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.

**MANCE** La mancia deve essere pagata in contanti, in loco all’accampagnatore /tour leader o guida locale, all’inizio del viaggio. Per un viaggio di 8 giorni è obbligatorio versare la somma 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.

**3**

**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. Per i viaggi di gruppo, a causa del numero limitato 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. 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.

**CAMERA SINGOLA** La richiesta di prenotazione della camera singola viene accettata sempre salvo disponibilità locale, pertanto se in loco non sarà disponibile al ritorno dal viaggio sarà rimborsata.

**CAMERA TRIPLA** In generale gli hotels dei paesi in oggetto 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. è richiesta una liberatoria firmata da tutti gli occupanti 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. 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.

**4**

**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, sulle rotte europee 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 impossilbile 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 plastica 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 kg per i voli di linea in classe economicaediKg15perivoli speciali; è possibile portare in cabina un solo bagaglio a mano per persona del peso di circa 5 kg, pertanto, è discrezione della compagnia (sopratutto se voluminoso e ingombrante) pesarlo e richiedere il pagamento di eventuali eccedenze di peso. 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 la 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 velocizzarne la ricerca in caso di mancato arrivo; 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 buonsenso, educazione e spirito di collaborazione.