



PER ESSERE CHIARI...

LE PRENOTAZIONI

La richiesta di prenotazione dovrà essere effettuata presso l'agenzia di viaggi di fiducia tramite apposito modulo contrattuale, reperibile nella agenzia di viaggi stessa, a tutela dei tre attori coinvolti: il cliente, l'agenzia intermediatrice ed il Tour Operator fornitore dei servizi, dovrà essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto da parte del cliente, che necessariamente dovrà averne copia. L'accettazione della prenotazione si intende perfezionata solo quando Idee per Viaggiare invierà all'agenzia prenotante la relativa conferma, via email al cliente presso l'Agenzia di viaggi. Si raccomanda al cliente e all'agente di Viaggio un'attenta lettura delle Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici unitamente ai contenuti riportati nella Scheda Tecnica nelle "CONDIZIONI GENERALI" reperibile nei nostri cataloghi o scaricabile dal nostro sito www.ideeperviaggiare.it.

DATI ANAGRAFICI DEI PARTECIPANTI

Al momento della prenotazione i partecipanti dovranno comunicare con esattezza nome e cognome oltre alla data di nascita per ragazzi inferiori ai 12 anni. Gli stessi dati dovranno corrispondere a quelli esposti sul passaporto personale e saranno utilizzati dal Tour Operator Organizzatore per l'intestazione dei biglietti aerei e dei documenti di Viaggio (vouchers); di conseguenza, è importante controllare gli stessi al momento del ritiro presso l'agenzia di viaggio. In caso di non conformità dei documenti e senza averlo comunicato per tempo al Tour Operator organizzatore, potrà essere negato l'imbarco o il soggiorno e il Tour Operator organizzatore non sarà responsabile della relativa perdita del viaggio e di tutte quelle spese conseguenti la mancata partenza o il forzato rientro. Queste spese saranno interamente a carico del partecipante.

LA PRENOTAZIONE CON FORMULA VIAGGI DI NOZZE

Per poter usufruire delle tariffe dedicate e delle formule riservate agli "Honeymoon", è necessario che il Tour Operator venga a conoscenza che i clienti prenotati sono in viaggio di nozze tramite segnalazione al momento della prenotazione ed inviandoci via email la copia del certificato di matrimonio in quanto richiesto dagli alberghi e dai Corrispondenti locali. I clienti debbono essere a conoscenza che le riduzioni/quote e i benefit riservate ai "Viaggi di Nozze" sono calcolate dal Tour Operator organizzatore in base alle dichiarazioni del viaggiatore/cliente e dell'Agenzia di Viaggi prenotante e che, se non vere, comportano la modifica delle quote applicate e l'annullamento dei benefit dedicati: in conseguenza a tale modifica gli stessi fornitori di servizi potrebbero richiedere la differenza loro spettante direttamente in loco.

ACQUISTO DI SERVIZI DI VIAGGIO PARZIALI

E' importante sapere che laddove il Tour Operator non risultasse essere l'organizzatore completo del 'pacchetto di Viaggio' composto dalla combinazione di almeno due dei servizi di seguito indicati: trasporto, soggiorno, noleggio auto o moto, qualora ci fossero ritardi e/o annullamenti del volo da parte della Compagnia Aerea con conseguente ritardo anche di più giorni, lo stesso non potrà giuridicamente essere ritenuto responsabile del mancato raggiungimento del luogo di soggiorno con relativo obbligo d'assistenza e riprotezione gratuita.

OBBLIGO DI COMUNICAZIONE CONTATTI PASSEGGERI

In base all'obbligo delle compagnie aeree d'informare i propri clienti in caso di eventuali variazioni operative, sancito dalla nuova normativa CEE (CE261/2004), vi preghiamo comunicarci, all'atto della prenotazione, un contatto telefonico dei passeggeri che andremo ad inserire nel piano voli. Qualora i clienti decidessero di non comunicare il contatto richiesto e/o l'agenzia non si attivasse per fornirlo è importante sapere che le nuove norme di tutela potrebbero non essere applicate.



OBBLIGO DELLA COMUNICAZIONE DEL CODICE FISCALE

In attuazione del D.L. 78/2010 convertito con legge n°122/2010, prot. n° 2010/184182 del 22/12/2010, è obbligatorio fornire nome, cognome, codice fiscale, regione, data e luogo di nascita dell'intestatario della fattura.

DOCUMENTI DI VIAGGIO E DOCUMENTI PERSONALI DEL VIAGGIATORE

LA CONSEGNA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Al ritiro dei documenti di viaggio si raccomanda il cliente di controllare attentamente e verificare, con il supporto dell'agente di viaggio, l'esattezza e la completezza della documentazione ricevuta compresa l'esatta compilazione dei nomi e cognomi sui biglietti aerei. Eventuali errori o dimenticanze devono essere immediatamente segnalate al Tour operator organizzatore. Il nostro sistema di spedizione dei documenti di viaggio è programmato telematicamente e stabilisce le scadenze e relative le spedizioni presso le agenzie di viaggio. Per l'Organizzatore non è possibile inviare d'ufficio gli stessi prima di 10 giorni dalla data di partenza se non perviene un'esplicita richiesta. I documenti di viaggio, se richiesti cartacei, vengono spediti tramite corriere presso l'agenzia di viaggio dove è stata effettuata la richiesta di prenotazione ed inviata la conferma di prenotazione. Di conseguenza, eccetto casi eccezionali e solo quando tecnicamente possibile, l'eventuale richiesta anticipata dei documenti di viaggio (anteriore ai 10 giorni previsti), è da richiedersi al momento della prenotazione. Modifica dei documenti di viaggio: successivamente alla spedizione da parte dell'Organizzatore dei documenti di viaggio, eventuali richieste di modifiche alla prenotazione originariamente richiesta e confermata dall'Organizzatore che comportino una nuova emissione determina un costo aggiuntivo quantificato dall'Organizzatore al momento della richiesta della modifica. Inoltre, qualora venga emesso di nuovo un biglietto aereo, lo stesso dovrà essere pagato nuovamente al Tour Operator organizzatore e successivamente dietro domanda di rimborso presso la Compagnia aerea, rimborsato al cliente nei tempi tecnici a totale gestione delle compagnie aeree. Importante sapere che la maggior parte di tariffe applicate per la creazione di programmi di viaggio sono esclusive e soggette a particolari normative di emissioni e condizioni. Alcune, potrebbero non essere modificabili né rimborsabili. E' consigliabile informarsi tramite l'agenzia di viaggio organizzatrice di suddette condizioni.

CONSEGNA DEI DOCUMENTI IN AEROPORTO

Eccezionalmente (per prenotazioni effettuate negli ultimi 4 giorni lavorativi) il Tour Operator organizzatore può consegnare i documenti di viaggio direttamente al viaggiatore presso alcuni aeroporti (in questo caso, verrà inviato presso l'agenzia di viaggio un documento scritto completo (Voucher di convocazione) di tutte le informazioni necessarie, utili al ritiro dei documenti. L'assistenza aeroportuale prevede una maggiorazione sul totale del costo del Viaggio di € 90 (novanta/00) per pratica.

DOCUMENTI DI ESPATRIO E RICHIESTA VISTI

Per poter organizzare un viaggio in una delle nostre destinazioni programmate, è indispensabile essere in possesso del passaporto individuale in corso di validità con scadenza non inferiore a sei mesi dalla data di partenza. I partecipanti ad un nostro viaggio sono tenuti ad informarsi, in base alla propria nazionalità, sulla eventuale necessità di richiedere un visto turistico d'entrata nel Paese visitato. Alcuni paesi potrebbero richiedere una o più pagine libere sul passaporto. Cittadini di nazionalità diversa dovranno comunicare la nazionalità all'atto della prenotazione per controllare se necessitano di visto d'entrata (i visti potrebbero avere un costo supplementare). Il Tour Operator non è responsabile per mancate partenze dovute a non valida documentazione personale.

DOCUMENTI DI ESPATRIO PER I MINORI

Si fa presente che la normativa sui viaggi all'estero dei minori varia anche in funzione delle disposizioni nazionali dei singoli Paesi. La normativa italiana (novembre 2009) prevede l'obbligatorietà del passaporto individuale anche per i minori (purché accompagnati), la cui validità temporale è differenziata in base all'età (ferma restando la validità dei passaporti in cui i minori risultino già iscritti). Si consiglia pertanto di assumere informazioni aggiornate presso la propria Questura, nonché presso le Ambasciate o i Consolati del Paese accreditati in Italia e/o il proprio agente di viaggio. Se siete genitori separati o viaggiate con un minore, è obbligatorio avere un documento che certifichi il consenso del genitore o del tutore legale.



VACCINAZIONI

Alcune destinazioni da noi programmate potrebbero prevedere l'obbligo di determinate vaccinazioni. Vogliate verificare sul ns. sito, nella sezione relativa alla destinazione prescelta, la necessità o meno di vaccinazioni. Per informazioni aggiornate, consigliamo di consultare il sito www.who.int

NUMERI TELEFONICI PER ASSISTENZA AEROPORTUALE IN ITALIA

Al fine di garantire un'accurata assistenza nell'eventualità di inconvenienti o impedimenti alla partenza, Vi invitiamo a contattare SEMPRE il nostro corrispondente locale, quindi la vostra agenzia di viaggi di fiducia o contattare il numero di cellulare di riferimento alle assistenze inserito alla voce " Assistenza " all'interno del programma di viaggio nel programma di viaggio.

DURANTE IL SOGGIORNO ALL'ESTERO

Contattare SEMPRE il corrispondente locale.

PARTENZA, BAGAGLIO E TASSE AEROPORTUALI

RITROVO PER LA PARTENZA IN LOCO PER LA PARTENZA DEI TOUR

Orario e luogo di ritrovo sono specificati nei documenti di viaggio e nel relativo programma di viaggio che Vi saranno consegnati dalla Vostra Agenzia di fiducia. Nessuna responsabilità potrà imputarsi al Tour Operator organizzatore per il mancato arrivo al luogo di ritrovo concordato (partenza volo internazionale o intercontinentale) dovuto a scioperi, avverse condizioni atmosferiche, ritardo o annullamento dei voli in coincidenza, comunemente denominate "causa di forza maggiore".

ASSISTENZA AEROPORTUALE A ROMA FIUMICINO E MILANO MALPENSA, MILANO LINATE

Per prenotazioni effettuate negli ultimi giorni o dove il Tour Operator organizzatore ne stabilisca la necessità potrà essere organizzata un'assistenza aeroportuale in partenza. L'assistenza può prevedere anche un'eventuale consegna dei documenti di viaggio da parte di personale specializzato direttamente in aeroporto. Orario e luogo di ritrovo saranno specificati tramite voucher di presentazione nei documenti.

IL BAGAGLIO

Per facilitare le operazioni di consegna e smistamento dei bagagli negli aeroporti e negli alberghi, consigliamo ai signori partecipanti ai nostri viaggi di contrassegnarli applicando le etichette bagaglio "Idee per Viaggiare" che saranno consegnate (fino ad esaurimento scorte) assieme ai documenti di viaggio. Informiamo che sugli aerei è consentito il trasporto in franchigia di bagagli il cui peso non deve superare (normalmente) i kg. 20 di bagaglio per persona sui voli di linea in classe economica e di kg. 30 in classe Business e di un solo bagaglio a mano che deve essere contrassegnato da un'etichetta con nome, cognome e indirizzo del passeggero e, in linea di massima, non eccedente il peso di kg.5 e soggetto a dimensioni ben stabilite. Preferibile informarsi prima della partenza contattando la compagnia aerea prenotata sulle vigenti misure e regole in vigore. Ogni eventuale eccedenza deve essere regolata prima dell'imbarco alle tariffe in vigore. Importante sapere: nell'eventualità di smarrimento del bagaglio durante i trasferimenti aerei, è indispensabile procedere, prima di lasciare l'aeroporto, alla stesura dell'apposito modulo di denuncia smarrimento bagaglio "P.I.R." (Property Irregularity Report) presso l'ufficio aeroportuale di competenza. Normalmente se tale denuncia viene effettuata presso l'agenzia di viaggi di fiducia al rientro di un viaggio, la compagnia aerea, potrà non prendere in considerazione tale denuncia. Vi informiamo che nell'eventualità di smarrimento del bagaglio, al passeggero spetta un rimborso giornaliero per i generi di prima necessità. Tale parametri non sono di gestione del Tour Operator.

LE TASSE AEROPORTUALI ED IL SUPPLEMENTO CARBURANTE (FUEL SURCHARGE)

Sono attualmente previste in partenza da qualsiasi aeroporto delle destinazioni da noi programmate e sono prevalentemente incluse nel biglietto aereo. Le tasse aeroportuali, così come il FUEL SURCHARGE (aumento del costo del carburante) variano continuamente e di conseguenza non sono mai incluse nel prezzo-base delle nostre proposte di viaggio ma calcolate sempre a parte. Vi informiamo che le tasse aeroportuali ed il Fuel Surcharge non sono un prodotto del Tour Operator organizzatore e possono essere modificate, introdotte o annullate in qualsiasi momento a discrezione delle Autorità preposte e devono essere corrisposte direttamente dal passeggero.



VETTORI, COINCIDENZE E RITARDI

VETTORI

Il Tour Operator organizzatore stipula contratti con i maggiori vettori per l'organizzazione delle sue proposte di viaggio. I voli nazionali, internazionali e intercontinentali indicati nei programmi potrebbero essere effettuati anche con altri vettori, IATA e/o non IATA, europei e/o extraeuropei, qualora i vettori partner si trovino costretti, in caso di necessità, a sostituire il previsto aeromobile con altro di diverso vettore. Gli orari definitivi sono quelli riportati sui documenti di viaggio (salvo comunicazioni di cambio operativo comunicate successivamente alla stampa dei documenti). IDEE PER VIAGGIARE NON OPERA con vettori ufficialmente inserite in liste di "Black List".

VOLI IN "CODE-SHARING"

Alcuni voli inseriti nelle nostre proposte di viaggio potrebbero essere operati in Code-Sharing tra Compagnie Aeree Partner, ciò è dovuto ad accordi commerciali tra due o più vettori. Esempio sono i voli da Parigi per Mauritius con doppia numerazione Air France ed Air Mauritius ma operati con aeromobile ed equipaggi Air Mauritius o Air France a seconda del giorno di partenza. Su eventuale richiesta dei signori clienti, il Tour operator organizzatore è in grado di informarvi in merito.

ORARI VOLI

Gli orari effettivi dei voli sono riportati esclusivamente nei documenti di viaggio consegnati al cliente. L'eventuale differenza di orario non è imputabile a negligenza del Tour Operator organizzatore, ma alla circostanza che i vettori aerei si riservano la facoltà di modificare in qualunque momento, per esigenze di servizio, tali orari, senza che il Tour operator organizzatore possa in alcun modo pretendere di mantenere gli orari originariamente inserite nelle nostre proposte di viaggio.

RESTRIZIONI DI POSTI A TARIFFA SPECIALE CON I VOLI DI LINEA

Le tariffe aeree utilizzate per i viaggi da noi proposti con voli di linea, prevedono la prenotazione particolari classi con limitata disponibilità di posti e ove queste classi non fossero disponibili, saranno proposte differenti livelli tariffari per i quali sarà dovuto un supplemento che verrà quantificato al momento della prenotazione. I biglietti aerei emessi hanno una tariffa particolare (Inclusive Tours) che spesso non offre la possibilità di ottenere rimborsi per tratte non volate anche parzialmente. Importante sapere che la maggior parte delle tariffe applicate per la creazione di programmi di viaggio sono esclusive e soggette a particolari normative di emissioni, restrizioni e condizioni. Alcune, potrebbero non essere modificabili né rimborsabili. E' consigliabile informarsi tramite l'agenzia di viaggio organizzatrice di suddette condizioni. Inoltre, qualora venga emesso di nuovo un biglietto aereo, lo stesso dovrà essere pagato nuovamente al Tour Operator organizzatore e successivamente dietro domanda di rimborso presso la Compagnia aerea, rimborsato al cliente (qualora le condizioni lo permettano).

VOLI NAZIONALI IN COINCIDENZA CON VOLI DI LINEA TRA DUE DIFFERENTI COMPAGNIE AEREE.

Il Tour Operator organizzatore precisa che nel caso in cui il vettore che opera il volo internazionale/intercontinentale, sia diverso dal vettore che opera la tratta nazionale, ma offra la possibilità di una tariffa agevolata per voli nazionali in coincidenza (andata/ritorno), non si assume alcuna responsabilità (così come il vettore che opera il volo internazionale/intercontinentale) in caso di mancata coincidenza dovuta a qualsiasi causa, né si assume eventuali spese di rimborso, né qualunque altra spesa accessoria sostenuta.

PRE ASSEGNAZIONE POSTI AEREI

I posti assegnati a seguito della prenotazione aerea vengono effettuati tramite il nostro CRS (Computer Reservation System) collegato con la Compagnia Aerea. E' da intendersi che la gestione dei posti a sedere è esclusivamente della Compagnia Aerea stessa direttamente o tramite Società di rappresentanza aeroportuale; quindi, per motivi tecnici, di cambio aeromobile o semplicemente per incompatibilità tra i due sistemi, potrebbero non essere confermati in fase di check-in. Il Tour Operator non è responsabile per posti assegnati diversamente in fase di accettazione al/vai voli. Alcune tariffe aeree quotate prevedono, qualora richiesta, la pre-assegnazione a pagamento dei posti sul volo, con una fee aggiuntiva per il servizio reso.



PRESENTAZIONE DEI CLIENTI IN AEROPORTO PER PARTENZA SUI VOLI DI LINEA

Il passeggero dovrà presentarsi al punto di accettazione del Vettore non oltre il tempo stabilito dal Vettore Stesso (per le nuove normative di sicurezza, come minimo 3 ore prima dell'orario previsto per la partenza di un volo intercontinentale) e comunque con tempo sufficiente in modo da consentire il disbrigo delle formalità doganali, di sicurezza e delle pratica di imbarco, tenendo ben presente che in periodi di "Peak Season", ovvero Luglio – Agosto e i periodi di Capodanno in particolar modo è consigliabile presentarsi al check-in con un margine anche superiore a quello minimo consigliato.

NORMATIVE LEGATE ALLA SICUREZZA

L'Unione Europea ha adottato dal 6 Novembre 2006 nuove regole di sicurezza, applicabili in tutti gli aeroporti dell'Unione, nonché in Svizzera, che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Alle nuove norme sono soggetti tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'Unione Europea, compresi gli aeroporti nazionali, qualunque sia la loro destinazione. È importante sapere che ciascun passeggero ed il relativo bagaglio a mano saranno controllati per individuare, oltre agli articoli proibiti dalle normative in corso, anche eventuali sostanze liquide ritenute pericolose. I liquidi consentiti dovranno essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es. 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro. Dovrà essere possibile chiudere il sacchetto con il corrispettivo contenuto. Per ogni passeggero (infant inclusi) sarà permesso il trasporto di uno ed uno solo sacchetto di plastica della capacità sopra indicate. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per i bambini. I liquidi consentiti nel bagaglio a mano (entro la capacità sopra indicata) sono: acqua ed altre bevande, sciroppi e creme, lozioni, olii, minestre, profumi, gel (inclusi quelli per capelli e per la doccia) contenuto di recipienti sotto pressione, incluse creme da barba, altre schiume e deodoranti, sostanze in pasta, dentifricio incluso, miscele di liquidi e solidi, mascara ed ogni altro prodotto di analoga consistenza. Non vi sono invece limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva (ovvero quello consegnato al check-in per essere ritirato nell'aeroporto di destinazione). Per maggiori informazione consultare il sito:

http://www.enac.gov.it/I_Diritti_dei_Passeggeri/Cosa_portare_a_bordo/index.html.

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA

Per informazioni di carattere sanitario o avvisi particolari aggiornati relativi alla destinazione, siete pregati di consultare il sito: www.viaggiasesicuri.it

RITARDI E DISAGI NEGLI AEROPORTI

I Tour Operator sono estranei alla gestione del traffico aereo ed impossibilitati per questa stessa loro posizione ad intervenire per risolvere problematiche che potrebbero creare disagi ai clienti. I regolamenti aeroportuali e le vigenti norme di sicurezza non danno la possibilità al personale del Tour Operator di poter operare nelle aree imbarchi degli aeroporti; di conseguenza, tale limite restringe materialmente l'assistenza fornita dal personale dei tour operator entro l'area accettazione e check-in di ogni aeroporto ed esclude la possibilità di ogni contatto diretto con i turisti che già si trovano in area imbarchi. Da parte nostra c'è la massima volontà e disponibilità a limitare per i propri clienti i disagi legati alla congestione del traffico aereo ed in ogni caso non legati, nè imputabili alle attività di organizzazione turistica.

In ogni modo, qualora un volo venga ritardato è compito della Compagnia aerea e del Tour Operator organizzatore assicurare l'assistenza in osservanza degli articoli relativi inseriti nelle Condizioni Generali (obbligo d'assistenza).

ALBERGHI, PRENOTAZIONI E OVERBOOKING

CLASSIFICAZIONE DEGLI ALBERGHI E DIFFERENTI CATEGORIE

Laddove non ci fosse alcuna classificazione ufficiale alberghiera in alcune delle destinazioni da noi trattate, viene indicato il nostro giudizio espresso sulla base della conoscenza diretta e a quanto comunicatoci dalle strutture stesse in merito alle caratteristiche, servizi e attrezzature offerte. Spesso, in alcune destinazioni, le categorie assegnate in loco, non possono essere paragonate agli standard europei per le medesime categorie e, a parità di classificazione, possono corrispondere, strutture e/o servizi qualitativamente molto differenti tra loro. Inoltre, quando disponibili, nella stessa struttura ricettiva possono coesistere sostanziali differenze tra le varie tipologie di camere previste e che



alle stesse gli alberghi normalmente assegnano libere denominazioni. Per meglio far comprendere un livello differente dall'altro, nei nostri cataloghi e nel nostro sito ufficiale, abbiamo inserito le "comuni" stelle che sostanzialmente possiamo suddividere in quattro categorie:

*** Categoria Turistica - ***S Categoria Turistica Superiore

Sistemazione di buon livello con servizi di medio standard ricettivo, indicata a clienti che danno la priorità al prezzo competitivo

**** Prima Categoria - ****S Prima Categoria Superiore

Buon livello ricettivo, con camere confortevoli e ben arredate. Standard dei servizi di buon livello.

***** Lusso

Sistemazioni di ottimo livello, servizi ricettivi di elevato standard così come il servizio.

***** Extralusso

Quanto di meglio si possa chiedere al momento. Eccellente livello degli standard. Normalmente strutture riconosciute a livello internazionale

LINGUA IN CUI SONO FORNITI I SERVIZI - OCCUPAZIONE, RILASCIO DELLE CAMERE E SERVIZI ACCESSORI

I Servizi sono prestati nella lingua locale oltre che in inglese, in quasi tutte le destinazioni e francese nei Paesi che hanno avuto la colonizzazione della Francia. Se sono previsti servizi in lingua italiana, di tanto si darà comunicazione all'interno delle pagine del catalogo – on line e cartaceo – dedicate alla destinazione prescelta, o nel preventivo richiesto.

Come da regolamenti internazionali, le camere in albergo sono disponibili normalmente dopo le ore 15.00/16.00 e, il giorno della partenza, devono essere liberate entro le ore 10.00. Pertanto raccomandiamo di accertarsi con l'albergo sulla disponibilità anticipata o posticipata della camera, onde evitare addebiti che saranno a carico del partecipante e non potranno dal Tour Operator organizzatore essere rimborsati al cliente in alcun modo. Inoltre, se il vostro operativo di volo non coincide con gli orari come evidenziato sopra, controllate in fase di prenotazione l'eventuale costo per un day-use o late check-out. Vi raccomandiamo inoltre, all'arrivo in albergo, di informarvi circa i servizi offerti e principalmente quelli forniti a pagamento o con un supplemento, con particolare riferimento alla bevande, alla ristorazione, alle attività ricreative e sportive e a eventuali servizi medico sanitari. Laddove informato in tempo utile, il Tour Operator organizzatore, si impegna a rendere note eventuali disparità rispetto alle descrizioni pubblicate.

RIPROTEZIONI PER OVERBOOKING ALBERGHIERO

Nell'eventualità che per qualsiasi motivo, non imputabile al Tour Operator organizzatore, le strutture alberghiere all'arrivo del passeggero non possano garantire la sistemazione regolarmente prenotata e confermata in precedenza, le stesse dovranno provvedere a riproteggere i passeggeri con una sistemazione adeguata di pari o superiore livello a quella originariamente prevista anche in strutture non pubblicate nel catalogo. Il nostro Corrispondente in loco sarà presente e disponibile nei confronti del passeggero per risolvere nel minor tempo possibile l'eventuale disservizio. (Per diversa sistemazione si intende la sostituzione di un albergo e/o la differente tipologia della camera). Vi invitiamo qualora accadesse una tale situazione di contattare immediatamente il nostro rappresentante in loco.

... E SE QUALCOSA ANDASSE STORTO? INCONVENIENTI DI VIAGGIO: COME COMPORTARSI?

CONTESTAZIONI RECLAMI

I costi che determinano il prezzo di un pacchetto turistico sono costituiti dall'insieme di numerosi servizi che non possono essere singolarmente valorizzati o rimborsati qualora non usufruiti. L'art. 19 d.lg. 111/95, 1° comma evince "Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi porgano tempestivo rimedio". Di conseguenza al fine di potervi riservare la migliore assistenza, raccomandiamo di notificare sempre eventuali disservizi o reclami attinenti ai servizi confermati ed usufruiti dal cliente (con "conferma di prenotazione" scritta inviata al Vostro Agente di Viaggi) e compresi nel pacchetto turistico, al momento stesso del loro verificarsi. Nel pieno rispetto del cliente cerchiamo sempre di operare al meglio. La notifica deve essere effettuata a Idee per Viaggiare tramite il personale preposto all'assistenza, e più precisamente, assistenti aeroportuali, e/o residenti in loco, al corrispondente locale o alla sede. Vedere le "Condizioni Generali di Contratto di Vendita di pacchetti turistici" pubblicate su tutti i nostri cataloghi e sul nostro sito.



PICCOLE INCOMPRESIONI

Capita a volte di tornare da una Vacanza insoddisfatti per piccoli problemi che, se presi al momento giusto, possono essere risolti in poco tempo. Nel pieno rispetto del cliente cerchiamo sempre di operare al meglio. Di conseguenza se notate piccoli problemi fatelo presente tempestivamente, sapremo come intervenire. Ricordatevi che se il problema viene fatto notare al ritorno spesso non è più risolvibile.

QUINDI...Per qualsiasi problema operativo Vi consigliamo di rivolgervi (per motivi pratici) se siete ancora in Italia presso la Vostra agenzia di viaggio e contattare i nostri numeri di emergenza, se siete già all'estero; contattate il nostro Corrispondente locale, affinché provveda ad effettuare le variazioni del caso con il fornitore del servizio. Se le soluzioni prospettate, oggettivamente non soddisferanno le Vostre aspettative, siete inviati a telefonare alla Vostra Agenzia di fiducia la quale tempestivamente ci metterà a conoscenza di eventuali problemi.

IDEE PER VIAGGIARE desidera che i Suoi Clienti mantengano un buon ricordo dei servizi turistici resi.

I VOUCHER CONFIRMATORI DEL SERVIZIO TURISTICO

I Voucher allegati (Buoni di servizio) danno diritto unicamente ai servizi specificati e sono l'unico documento riconosciuto dai nostri fornitori. A ciascun servizio prenotato corrisponde un Voucher. Eventuali differenze di standard dei servizi tra quanto confermato nella prenotazione e quanto riportato sul Voucher stesso dovrà essere tempestivamente segnalato ai nostri uffici prima della partenza. Non sono consentiti cambiamenti nel tipo e nella quantità di servizio indicato nel voucher allegato.

DIFFICOLTA' NEL RAGGIUNGERE L'AEROPORTO PER CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Qualora sopraggiungano difficoltà a raggiungere la località del soggiorno prenotato, dovuto a ritardi o cancellazione di volo, treno, scioperi e altre cause di forza maggiore, i servizi previsti non daranno diritto ad alcun rimborso, ma ci vedranno impegnati per risolvere al meglio la situazione. Tuttavia, al verificarsi di tali condizioni è opportuno contattare immediatamente i nostri assistenti in modo tale da consentirci di predisporre eventuali soluzioni alternative con i fornitori dei servizi e ridurre al minimo i disagi dei nostri clienti. La cancellazione volontaria (a partenza avvenuta) di uno o più servizi non darà diritto ad alcun rimborso.

IN CASO DI SMARRIMENTO DI DOCUMENTI PERSONALI, DEL BIGLIETTO AEREO O DI VOUCHER

In caso di furto o smarrimento dei voucher è necessario contattare immediatamente il nostro corrispondente locale che provvederà a garantire i servizi con i fornitori, previa verifica della Vostra prenotazione, nonché a contattare il Consolato o l'ambasciata per i documenti.

IN CASO DI DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO DA PARTE DELLA COMPAGNIA AEREA

E' necessario denunciare tempestivamente l'accaduto presso l'ufficio "Lost & Found" prima di lasciare l'aeroporto, compilando il modulo appropriato, definito P.I.R. Ricordatevi che la denuncia al di fuori dell'area aeroportuale, anche attraverso il nostro corrispondente locale, non risolve la situazione.

IN CASO DI DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO O FURTO DEL BAGAGLIO IN ALBERGO O ALTROVE (comunque non in aeroporto)

E' necessario denunciare tempestivamente l'accaduto presso il più vicino posto di polizia, contattando dell'accaduto il corrispondente locale.

IDEE PER VIAGGIARE ha altresì stipulato in favore dei terzi consumatori la polizza n° 6002002790/E con FILO DIRETTO in osservanza all'art. 19 della Legge Regionale n°63 del 17.09.84 (vedere normativa completa https://www.ideeperviaggiare.it/PDF/normative/RIEPILOGO_POLIZZE_IPV.PDF) contro il rischio di annullamento del viaggio, di perdita o danneggiamento del bagaglio, per usufruire dell'assistenza medica. La polizza, in caso di sinistro, dovrà essere attivata direttamente dal beneficiario seguendo le indicazioni contenute nelle condizioni generali messe a Vs. disposizione con opuscolo informativo che verrà consegnato unitamente ai documenti di viaggio. La polizza è depositata presso la sede di IDEE PER VIAGGIARE.

RECLAMI DA PARTE DEL CLIENTE

Vi ricordiamo che per inoltro dei reclami, il codice del Consumo (art 98) dispone un termine di scadenza per inoltrare lettera di reclamo e cioè il 10° giorno dal rientro al luogo di partenza; pertanto i reclami inoltrati e pervenuti oltre i dieci giorni dal rientro sono da considerare tardivi. Inoltre i reclami devono pervenirci per raccomandata con avviso di ricevimento: gli altri messi di inoltro sono da considerarsi non validi e non potranno essere presi in considerazione. E' importante segnalarvi che l'esigenza di dare istruttoria in termine di qualità ai reclami in esami ne determina oggettivamente l'esigenza di un necessario approfondimento che, per sua natura, non si esaurisce in poche verifiche.



Abbiamo acquisito la certezza che il tempo medio per una corretta istruttoria di un eventuale reclamo non può non essere inferiore ai due/tre mesi, se si intende esaminare con la dovuta profondità le segnalazione della clientela. Ciò nel pieno rispetto degli stessi.

IMPORTANTE: Le indicazioni sopra riportate sono fornite a mero titolo informativo e possono essere soggette a variazioni senza alcun preavviso. Si declina ogni responsabilità se al momento della consegna dei documenti di viaggio e del relativo foglio notizie, potrebbero essere riscontrate delle incomprensioni dovute alla mancata lettura dei documenti di viaggio.

IDEE PER VIAGGIARE aderisce al **FONDO ASTOI A TUTELA DEI VIAGGIATORI** in ottemperanza alle disposizioni normative previste nell'art. 50 del Codice del Turismo

Grazie per aver usufruito dei nostri servizi, Lo Staff di Idee per Viaggiare.

