

CONDIZIONE GENERALI

Contratto di compravendita pacchetto turistico

Premesso che:

il Consumatore ha diritto di ricevere una copia del contratto di vendita del pacchetto turistico (ai sensi dell'art.35 del codice del turismo), che è documento indispensabile per accedere alle coperture assicurative all'art. 4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto. La nozione di pacchetto turistico è quella indicata dall'art.33 del Codice del Turismo, come modificato dal D.Lgs del 21 maggio 2018, n. 62);

Art. 1 - Organizzatore - norme applicabili - fonti legislative

Il pacchetto turistico oggetto del contratto è organizzato da Made in Tour di Cerri Manuel E C Sas con sede legale in Via Marco Polo 81 secondo piano 56031 Bientina Partita Iva 02355800505, Autorizzazione Amministrativa per AGENZIA VIAGGI E TURISMO/TOUR OPERATOR denuncia inizio attività presentata al Suap Unione Valdera in data 31 Gennaio 2020. Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono, dalle convenzioni internazionali in materia, in quanto applicabili, ed in particolare dalla Convenzione di Bruxelles del 23/04/1970, resa esecutiva con legge 27/12/1977, n.1084 da regolamento UE 261/2004 e dall'allegato 1 al D.Lgs n. 79 del 23 maggio 2011 (codice del turismo), come modificato dal D.Lgs del 31 maggio 2018 n.62, in attuazione della Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/ CEE del Consiglio

Art. 2 - Informazioni precontrattuali e contenuto del contratto – descrizione del pacchetto turistico

Le informazioni precontrattuali fornite al viaggiatore formano parte integrante del pacchetto turistico e non possono essere modificate salvo esplicito accordo delle parti. Made In Tour comunica al viaggiatore tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico. Il contratto è composto dalle Condizioni Generali qui riportate, nonché dal catalogo o dal programma a stampa. La descrizione del pacchetto turistico oggetto del contratto è contenuta nelle descrizioni del catalogo o nel programma a stampa ivi richiamato.

Art. 3 - Prezzo - Revisioni - Acconti

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato già nelle informazioni precontrattuali. Esso potrà essere aumentato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in proporzione alle variazioni di:

- Costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- Diritti a tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- Tassi di cambio applicati al pacchetto in questione. Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed al costo dei servizi in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportato. Al momento della prenotazione il Consumatore dovrà corrispondere un acconto pari al 25% del prezzo dei servizi a terra mentre è richiesto l'immediato saldo della biglietteria aerea se richiesta. Il saldo dei servizi a terra dovrà essere corrisposto 30 giorni prima dell'inizio del viaggio. Qualora la prenotazione avvenga in una data successiva a quella, come sopra determinata, prevista per il saldo del prezzo, il Consumatore farà luogo al pagamento integrale contestualmente alla prenotazione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite, costituirà clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto.

Art. 4 - Assicurazioni

L'Organizzatore ha stipulato ai sensi dell'art. 47 del codice del turismo, le seguenti polizze assicurative:

RC / UNIPOL SAI ASSICURAZIONI S.P.A.
Polizza n. 1/72444/319/170814187

RISCHI COPERTI: - Responsabilità civile professionale (RCP): danni corporali, materiali e patrimoniali involontariamente cagionati al Viaggiatore, nello svolgimento dell'attività professionale indicata in Polizza, quale impresa legalmente costituita ed autorizzata alla vendita di pacchetti e di servizi turistici (anche collegati), combinazione di pacchetti, con eventuale prestazione in proprio di servizi di cucina, medico-infermieristici sociali, ricreativi, sportivi a livello dilettantistico; vendita di pacchetti e servizi turistici (anche collegati) ad altri organizzatori di viaggi.

- Responsabilità civile terzi (RCT): danni involontariamente cagionati a terzi per morte e lesioni personali, distruzione o deterioramento di cose in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'esercizio dell'attività indicata in Polizza.

- Responsabilità civile prestatori di lavoro (RCO): infortuni sofferti in occasione di lavoro o servizio dai propri dipendenti o lavoratori parasubordinati addetti alle attività per cui è prestata l'assicurazione.

Massimali: RCP € 2.066.000 | RCT/RCO € 2.000.000

INSOLVENZA O FALLIMENTO / IMA ITALIA ASSISTANCE S.P.A.,
Polizza n. SOLV/2020/115

Ai sensi dell'art.47 del Codice del Turismo, secondo le modifiche apportate dall'art. 9 della legge 115/2015 che ha introdotto l'obbligo, per tour operator e agenzie di viaggio organizzatrici, di dotarsi autonomamente di una garanzia bancaria a copertura dal rischio nei casi di insolvenza o fallimento, per garantire il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico ed il rientro immediato del turista, Massimale variabile tra € 80.0000 a massimo € 150.000

ASSISTENZA SANITARIA ITALIA/ESTERO [INCLUSA NELLA QUOTA ISCRIZIONE]

Consulenza e rimborso spese mediche, rientro sanitario, anticipo spese legali etc. (Assicurazione con centrale operativa h 24). Dettagli delle condizioni e garanzie su www.viaggimadeintour.it

Art. 5 - Accordi specifici

Il Consumatore può far presente all'atto della prenotazione, particolari richieste od

esigenze che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, qualora ciò sia tecnicamente possibile. In tal caso gli accordi specifici verranno inseriti nell'ambito del contratto. Dopo la conclusione del contratto, eventuali modifiche, siano esse richieste dal Consumatore, ovvero dall'Organizzatore, dovranno formare oggetto di specifico accordo, da redigersi per iscritto.

Art. 6 - Cessione del Contratto

Il Consumatore può cedere il contratto ad un terzo, a condizione che questi soddisfi tutte le condizioni ed i requisiti per la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico. In tal caso il Consumatore deve dare comunicazione della propria intenzione di cedere il contratto all'Organizzatore a mezzo raccomandata A.R., o, in casi di urgenza, telegramma o fax, che dovrà pervenire entro e non oltre 7 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario (nome, cognome, sesso, data di nascita, cittadinanza...). Il cessionario dovrà soddisfare tutte le condizioni per la fruizione del servizio ex art.38 del codice del turismo in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari. A seguito della cessione il cedente ed il cessionario sono solidamente obbligati per il pagamento del prezzo del pacchetto turistico e delle spese derivanti dalla cessione.

Art. 7 - Recesso - Annullamento

7.1 Il Consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi:

- aumenti del prezzo del pacchetto indicato nel precedente art.3, in misura eccedente l'8%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposto dall'Organizzazione dopo la conclusione del contratto stesso prima della partenza e non accettato dal Consumatore.

A tal fine si precisa che il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione delle proposte di modifiche. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata. Nelle ipotesi sopra indicate, il consumatore ha i seguenti, alternativi, diritti:

- usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente, o, se non disponibile, superiore senza supplemento di prezzo, ovvero di un pacchetto turistico di qualità inferiore, con restituzione della differenza di prezzo;
- ricevere la parte di prezzo già corrisposta, entro 14 giorni lavorativi dal momento della comunicazione dell'intenzione di recedere o di accettare la proposta alternativa, ai sensi del comma successivo, ovvero dell'annullamento.

Il Consumatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere ovvero di usufruire di pacchetto turistico entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla ricezione della proposta alternativa. Inoltre, ove ne fornisca specifica prova, il Consumatore ha altresì diritto al risarcimento degli eventuali danni ulteriori che avesse subito in dipendenza dalla mancata esecuzione del contratto.

Il Consumatore ha diritto a recedere, prima dell'inizio del pacchetto, dal contratto in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma in tal caso non ha diritto a un indennizzo supplementare. Il Consumatore non ha comunque diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno ma solo al rimborso dell'eventuale quota versata, allorché l'annullamento del viaggio dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, eventualmente indicato nel catalogo ed il Consumatore abbia ricevuto, prima della data fissata per la partenza nei termini fissati dal D.Lgs. 62/2018, comunicazione del mancato raggiungimento, ovvero l'annullamento dipenda da circostanze inevitabili e straordinarie.

7.2 Qualora il Consumatore intenda recedere dal contratto, al di fuori delle ipotesi elencate al precedente punto 7.1, sarà obbligato a rimborsare all'organizzatore le spese sostenute, che si indicano in percentuale in base ai giorni mancanti da quello di annullamento alla data effettiva di partenza. La percentuale è calcolata sulla quota di partecipazione e supplementi. Oltre a tale percentuale, rimane a carico del cliente la quota di iscrizione e la quota della polizza annullamento se richiesta in fase di prenotazione. Percentuali di annullamento in base ai giorni mancanti dalla data di comunicazione del recesso a quella della partenza :

10% della quota di partecipazione e supplementi + quota di iscrizione, se prevista sino a 30 giorni lavorativi antecedenti a partenza del viaggio;

25% della quota di partecipazione e supplementi + quota di iscrizione, se prevista, dal 29° al 21° giorno lavorativo prima della partenza del viaggio;

50% della quota di partecipazione e supplementi + quota di iscrizione, se prevista, dal 20° al 11° giorno lavorativo prima della partenza del viaggio;

75% + della quota di partecipazione e supplementi + quota di iscrizione, se prevista, dal 10° al 3° giorno lavorativo prima della partenza del viaggio;

100% + della quota di partecipazione e supplementi + quota di iscrizione, se prevista, dal 2° giorno lavorativo al giorno stesso di partenza e in caso di No-Show

La tabella sopra riportata è valida per tutti i viaggi del presente catalogo tranne che per le partenze garantite, le quali prevedono le proprie condizioni di annullamento come indicate nei singoli programmi.

Art. 8 - Modifiche dopo la partenza

Dopo la partenza, allorché una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non possa essere effettuata, l'Organizzatore predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Consumatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento dell'eventuale

maggior danno, che si sia provocato al Consumatore. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il Consumatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'Organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno dal luogo di partenza o ad un altro luogo convenuto, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e dei posti, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

Art. 9 - Obblighi dei partecipanti

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. In ogni caso essi dovranno prima della partenza verificare l'aggiornamento presso le competenti autorità (questura o il ministero degli affari esteri tramite il sito www.viaggiareassicuri.it ovvero la centrale operativa telefonica al n° 06-4911115) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica nessuna responsabilità per la mancata partenza potrà essere imputata all'organizzatore. Essi inoltre dovranno attenersi dall'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sovraesaminate obbligazioni. Il Consumatore è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio nel diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il Consumatore comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

Art. 10 - Classificazione Alberghiera

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto nel caso in cui essa venga espressamente e formalmente indicata dalle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce - al fine di indicare nel dettaglio le caratteristiche qualitative delle sistemazioni alberghiere offerte e di rendere consapevole ed informata la scelta del Consumatore - l'Organizzatore si riserva la facoltà di fornire nel catalogo o nei documenti una propria valutazione qualitativa della struttura ricettiva.

Art. 11 - Responsabilità dell'Organizzatore

La responsabilità dell'Organizzatore nei confronti del Consumatore per eventuali danni subiti a causa del mancato od inesatto adempimento delle prestazioni contrattualmente previste dal presente contratto è regolata dalle leggi e dalle convenzioni internazionali richiamate al precedente art.1. Pertanto, in nessun caso la responsabilità dell'Organizzatore, a qualunque titolo insorgente, nei confronti del Consumatore, potrà eccedere i limiti previsti dalle leggi e dalle convenzioni sopra richiamate, in relazione al danno lamentato. L'agente di viaggio (Venditore) presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico, non risponde in alcun caso delle prestazioni nascenti dalla organizzazione del viaggio, ma risponde esclusivamente dalle obbligazioni nascenti nella sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi e convenzioni sopra citate. E' esclusa in ogni caso la responsabilità dell'Organizzatore e del Venditore qualora l'inadempienza lamentata dal Consumatore dipenda da cause imputabili al Consumatore stesso, ovvero imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto, ovvero sia dovuto a caso fortuito od a forza maggiore. L'Organizzatore, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile di even-

tuali danni che derivino da prestazioni di servizi fornite da terzi estranei e non facenti parte del pacchetto turistico, ovvero che derivino da iniziative autonome assunte dal Consumatore nel corso dell'esecuzione del viaggio.

Art. 12 - Limiti del risarcimento

Il risarcimento dei danni non può essere in ogni caso superiore ai limiti indicati dall'art.43 del codice del turismo.

Art. 13 - Obbligo di assistenza

L'Organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore ed il Venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt.11 e 12), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Consumatore o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero in caso fortuito o di forza maggiore.

Art. 14 - Reclami - Denunce

Il Consumatore ai sensi dell'art.42 del codice del turismo, deve denunciare immediatamente all'Organizzatore, anche per il tramite del Venditore, le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi; in caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso ai sensi dell'art.1227 c.c.; inoltre deve, sporgere reclamo mediante invio di una raccomandata con avviso di ricevimento o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento entro 10 giorni lavorativi dalla data del previsto rientro presso la località di partenza. Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche l'Organizzatore deve prestare al Consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.13 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, l'Organizzatore garantirà in ogni caso una sollecita risposta.

Art. 15 - Foro competente - clausola compromissoria

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Pisa. Di comune accordo peraltro potrà essere previsto che le controversie relative all'applicazione, interpretazioni, esecuzione del contratto, siano devolute alla decisione di un Collegio Arbitrale composto da tanti arbitri quante sono le parti in causa più uno che funge da Presidente del Tribunale ove ha sede legale il Tour Operator. Il Collegio Arbitrale che ha sede nel luogo in cui si trova la sede del Tour Operator deciderà ritualmente a secondo diritto.

AVVERTENZA IMPORTANTE:

Comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art.17, comma 1, della L. n° 38 del 06/02/2006. - La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero.

Attenzione: le informazioni riportate nel presente Catalogo potrebbero subire variazioni. Eventuali modifiche e/o aggiornamenti saranno forniti al momento della conferma del viaggio.

La prenotazione al viaggio comporta l'accettazione di quanto sopra indicato come pure le condizioni generali.

VALIDITÀ CATALOGO

Il presente catalogo è valido dal dal 28 Novembre 2020 al 28 Marzo 2021

CERTOSA VIAGGI



Firenze

www.certosaviaggi.it

INFORMAZIONI IMPORTANTI

MADE IN TOUR: IN BUS

La presente pubblicazione contiene la programmazione di tour di gruppo con partenza dai luoghi indicati sul catalogo stesso. Ogni tour viene confermato con almeno 25 adesioni. Tutti i tour presenti in questo catalogo sono programmati in esclusiva per i nostri clienti. Il nostro team, da anni specializzato nell'organizzazione di viaggi di gruppo, controlla personalmente i singoli servizi, programma i viaggi nei minimi dettagli, ne cura l'esecuzione e li perfeziona partenza dopo partenza in un iter continuo di studio, monitoraggio e perfezionamento. Oltre al team organizzativo abbiamo a stretto contatto con i viaggiatori i migliori assistenti, guide ed accompagnatori di pluriennale esperienza ed i quali si prenderanno cura delle esigenze di ogni singolo passeggero durante tutte le fasi del viaggio.

NORMATIVE ANTI CONTAGIO

Sui nostri bus presi a noleggio, vengono rispettate tutte le normative imposte dal governo per il contenimento del virus Covid-19, incluse la sanificazione del mezzo di trasporto. Il viaggiatore ha l'obbligo di indossare la mascherina durante tutti i momenti del viaggio ed è responsabilità di ciascuno attenersi alle norme previste anti contagio fino a quando vigenti.

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Le quote sono espresse in euro. Si intendono per persona e con sistemazione in camera doppia.

Le quote comprendono:

- Viaggio in pullman e/o treno, nave come previsto dalle varie iniziative;
- Soggiorno in albergo di categoria indicata su ogni itinerario;
- Sistemazione in camere doppie con bagno e servizi;
- Il trattamento specificato in ogni programma;
- Le escursioni tranne nei viaggi "Super Promo"
- L'assistenza di un accompagnatore per l'intera durata del viaggio
- Guide turistiche locali ove indicato
- Bevande ai pasti (1/2 Acqua in caraffa + una seconda bevanda a scelta dell'organizzatore) salvo diversamente indicato
- Ingressi solo quando menzionati come "Inclusi"
- Trasporti in Nave, motonave, Treno ove indicato quando previsti e se non indicati nelle escursioni facoltative.
- Tassa di soggiorno

Le quote non comprendono:

- Mance e tutti gli "extra" di carattere personale;
- Ingressi se non menzionati come "Inclusi"
- Le escursioni nei viaggi "Super Promo"
- Qualsiasi tipo di trasferimento una volta arrivati a destinazione nei viaggi "Super Promo"
- Tutto ciò che non è espressamente menzionato nei singoli programmi o indicato come "facoltativo" e che comunque non è incluso sotto la voce "la quota comprende".

Alla Quota di Partecipazione va aggiunta obbligatoria la quota di Iscrizione, comprensiva della Polizza Medico/Bagaglio, e l'eventuale Polizza Annullamento facoltativa. I relativi prezzi sono indicati nelle pagine iniziali del presente catalogo.

ASSISTENZA SANITARIA

Si ricorda che l'organizzatore emette ad ogni partecipante al viaggio una polizza assicurativa che garantisce il rimborso delle spese mediche in tutto il mondo [condizioni di polizza su www.viaggiomadeintour.it]. Si rammenta che per i viaggi la cui destinazione permane nella Comunità Europea è sufficiente essere muniti della tessera di assistenza sanitaria (T.E.A.M.). Per i viaggi intercontinentali (Usa, Australia, Cina etc) si consiglia di integrare la copertura inclusa in quota con una specifica polizza assicurativa che aumenta i valori massimali di copertura

ALBERGHI

La categoria, di solito espressa in stelle, e quella ufficiale del Paese dove la struttura ricettiva è ubicata, quando le normative vigenti in quel Paese la prevedono. Ogni Paese ha un criterio di valutazione diverso che non sempre garantisce un livello di servizi corrispondenti alla categoria dichiarata. Per l'occupazione di una camera singola è richiesto un supplemento, anche se la camera ha un solo letto. In alcuni Paesi non esiste il letto matrimoniale: la camera doppia consiste in 2 letti singoli uniti o separati. Sconsigliamo la sistemazione in camera tripla, in quanto in molte strutture, anche se prevista, la sistemazione è un lettino o una brandina aggiunti in una camera doppia standard, con conseguente riduzione del comfort. Segnalazioni particolari (camere fumatori, camere comunicanti, piani alti, camere con letto matrimoniale) vengono accettate e inviate alle strutture, ma non possono essere garantite. Di norma il giorno dell'arrivo le camere non sono disponibili prima delle ore 15.00. Il giorno della partenza le camere vanno liberate entro le ore 11.00. Spesso gli hotel chiedono un deposito (con carta di credito o contante) a garanzia di eventuali spese extra e non incluse nella quota di partecipazione. La descrizione degli hotel utilizzati nei tour presenti in questo catalogo è stata così suddivisa:

- Centrale: hotel situato nella destinazione del tour
- Semicentrali: hotel distante tra i 10 e i 20 minuti dalla destinazione del tour
- Periferici: hotel distante tra i 20 e i 40 minuti dalla destinazione del tour

TRASPORTO

I Tour vengono fatti a bordo di minibus o autobus, entrambi Gran Turismo, a seconda del numero dei partecipanti iscritti e del programma prescelto. In pullman è obbligatorio rimanere seduti con le cinture allacciate. In presenza di bambini sotto al metro di altezza è obbligatorio essere muniti di seggiolino per auto, in caso contrario verrà negato la partecipazione al viaggio. In caso di partecipanti portatori di handicap l'organizzatore deve sempre essere avvisato prima della partenza.

BAGAGLIO

Per motivi di spazio è ammesso un sola valigia da riporre nella stiva del Bus e un piccola borsa da portare a bordo delle dimensioni tali che possa entrare in cappelliera.

NAVETTE DI TRASFERIMENTO

Al fine di agevolare i punti di carico alla partenza, e di scarico al ritorno, l'organizzazione si può avvalere di navette minibus per collegare due o più punti di carico e il Bus principale del tour.

ORARI DI PARTENZA E RIENTRO

Gli orari di partenza normalmente, salvo diversamente indicato sono la mattina presto con orario indicativo tra le ore 3.30 e 7 del mattino. Il rientro invece è molto vincolato dal traffico che si incontra lungo la strada. In situazioni standard è comunque previsto tra le ore 20 e le ore 24. Si puntualizza che gli orari fornito sopra sono puramente indicativi e soggetti a riconferma.

ASSEGNAZIONE POSTO A SEDERE

In tutti i Tour presenti in questo catalogo, al momento della prenotazione, assegniamo il posto bus in ordine di prenotazione. Per sicurezza la prima fila lato accompagnatore non è vendibile. La prima fila lato autista invece viene concessa a chi presenta problemi certificabili di salute.

ACCOMPAGNATORI TURISTICI

I tour presenti su questo catalogo prevedono la costante presenza di un accompagnatore che garantirà il proprio servizio per tutta la durata del tour, a partire da uno dei punti di salita fino al rientro. Gli accompagnatori Made in Tour hanno tutti esperienza pluriennale e sono profondi conoscitori della destinazione.

RISTORAZIONE

I pasti sono compresi quando esplicitamente indicati. Nel caso di pasti non compresi viene indicato come pranzo o cena "libero/a". Nei Tour giornalieri, quando indicato Pranzo Facoltativo, è un servizio extra/ a pagamento la cui adesione va comunicata al momento della prenotazione del viaggio. I pasti sono a menu fisso. È importante sottolineare che la ristorazione all'estero può essere diversa da quella a cui il cliente italiano è abituato, senza per questo essere di minore qualità. Vi invitiamo a considerare il lato gastronomico come uno dei tanti aspetti da conoscere nei Paesi che visiterete, cercando di gustarne le particolarità che spesso si rivelano una piacevole e gradita sorpresa. Non è previsto alcun rimborso per pasti non usufruiti per ragioni diverse (cambio orario o ritardo del volo, escursioni facoltative, ecc...). Nei tour presenti in questo catalogo includiamo ad ogni pasto 1/2 di acqua minerale e una seconda bevanda che potrà essere alcolica o analcolica a seconda della destinazione. Qualora questo non fosse possibile verrà comunicato prima della partenza e fornito il rimborso pari alle bevande che non saranno fornite come previsto.

INGRESSI

Nei nostri tour gli Ingressi si intendono compresi solo quando esplicitamente indicati come "Inclusi". Dalla data di stampa del catalogo a quella della conferma del tour, se uno degli ingressi inclusi risulta aver avuto un incremento di prezzo, quest'ultimo verrà prontamente comunicato al viaggiatore il quale avrà la possibilità di mantenere l'ingresso confermato oppure di non effettuare l'accesso al sito da visitare.

PRENOTAZIONE: COME FUNZIONA

Le richieste di prenotazione si intendono impegnative. Al raggiungimento del numero minimo di partecipanti viene inviata la conferma definitiva. Nei rari casi in cui non viene raggiunto il numero minimo di partecipanti, provvediamo ad informare i passeggeri entro massimo 20 giorni dalla data di partenza per i Tour con almeno una notte ed entro massimo 4 giorni dalla partenza per i Tour giornalieri. Offriamo sempre almeno un'alternativa che il passeggero sarà libero di accettare o meno. Si raccomanda al cliente un'attenta lettura delle Condizioni Generali, contenute nel contratto di vendita dei pacchetti turistici.

DATI ANAGRAFICI

Al momento della prenotazione tutti i partecipanti dovranno comunicare il proprio nome e cognome e per i bambini con età inferiore ai 12 anni è necessario segnalare anche la data di nascita. I dati forniti dovranno corrispondere a quelli riportati sul passaporto perché saranno utilizzati per la prenotazione dei servizi e per l'instestazione dei biglietti aerei se richiesti. In caso di non conformità dei documenti potrà essere negato l'imbarco o il soggiorno. In tal caso Made in Tour non potrà essere ritenuto responsabile e tutte le spese conseguenti saranno a carico del partecipante.

OBBLIGO DI COMUNICAZIONE DEI CONTATTI TELEFONICI

All'atto della prenotazione, vi preghiamo comunicarci almeno un contatto telefonico, in modo tale da poterlo inserire nel piano carichi del tour. Lo stesso contatto sarà fornito al nostro Accompagnatore del Tour e sarà utilizzato in caso di problemi durante il viaggio e/o alla partenza. Qualora i clienti decidessero di non comunicare il contatto telefonico richiesto e/o l'agenzia non si attivasse per fornirlo, le norme di tutela non saranno applicate e alcuni servizi potrebbero non essere erogati correttamente togliendo da ogni responsabilità l'organizzatore Made in Tour.

OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE PER LA FATTURA

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

SEGNALAZIONI SPECIALI

Si consiglia ai Signori Clienti se affetti da una patologia o un'allergia che richieda costante assistenza o dovute segnalazioni, di comunicarlo al momento della prenotazione. Made in Tour declina ogni responsabilità derivante da siffatte patologie e/o allergie derivate da una mancata/errata comunicazione. Anche in caso di problemi

alimentari seri, questi devono essere segnalati già in fase di prenotazione. Made in Tour si impegna a inoltrare la segnalazione a ristoratori e albergatori, ma ciò non costituirà nessuna garanzia nei confronti delle persone allergiche, alle quali verrà comunque richiesta la sottoscrizione di una liberatoria che solleverà Made In Tour da qualsiasi responsabilità. Soprattutto in alcuni paesi, ancora oggi, non offrono garanzie su allergeni e celiachie, consigliamo quindi di partire organizzati con alimenti confezionati, previa verifica che siano permessi nel paese di destinazione.

DOCUMENTI PER L'ESPATRIO E VACCINAZIONI

Per corrette informazioni sui documenti di espatrio ed eventuali visti e vaccinazioni si prega di far riferimento al sito del Ministero degli Affari Esteri www.viaggiariesteri.it. Si ricorda che per i cittadini italiani minorenni non è più valida l'iscrizione del minore sul passaporto del Genitore e che li stessi possono viaggiare solo con un passaporto individuale. I clienti di cittadinanza NON italiana devono contattare il Consolato o l'Ambasciata per avere le corrette informazioni per l'espatrio così da evitare spiacevoli sorprese alla frontiera. In tal caso Made in Tour non si ritiene responsabile di problemi relativi all'ingresso nel paese di destinazione. Ai viaggiatori diretti all'estero si consiglia di munirsi sempre di passaporto con validità residua variabile in base alla normativa del paese di destinazione e di eventuale visto laddove necessario. Il passaporto resta il principale documento per le trasferte oltre confine, poiché universalmente riconosciuto; mentre molti i Paesi (anche europei) che NON accettano la carta d'identità italiana valida per l'espatrio. Si fa presente che in alcuni Paesi (in particolare: Danimarca, Svezia e Norvegia) sono state segnalate sia difficoltà nel riconoscimento delle carte di identità cartacee rinnovate con timbro, sia respingimenti per i possessori di carte di identità elettroniche, soprattutto se rinnovate con un certificato rilasciato dal Comune. Consigliamo di richiedere al proprio Comune la completa sostituzione del documento o di viaggiare con Passaporto in corso di validità.

OFFERTE SPECIALI

Le offerte speciali dedicate a clienti abituali, single, sposi in viaggio di nozze e anniversari, minigruppi, sconto avvicinamento partenza e prenota prima si applicano solo previa segnalazione al momento della prenotazione. Per l'applicazione degli sconti sarà richiesta la documentazione comprovante lo status che dà diritto allo sconto. Offerte, sconti e promozioni, sia da catalogo sia extracatalogo non sono mai cumulabili fra loro, né con altre iniziative commerciali.

PRENOTA PRIMA

Per tutti i tour che includono almeno una notte di pernottamento, prenotando entro 30 giorni prima della partenza, si ritiene valida la Quota Prenota Prima. Tale offerta è contingentata e non è cumulabile con altre promozioni proposte da Made in Tour.

TOUR "SUPER PROMO"- ESCURSIONI FACOLTATIVE

In alcuni programmi e nei tour denominati "Super Promo, in alternativa al tempo libero, vengono proposte escursioni facoltative non incluse nella quota di partecipazione. Le escursioni includono di base il trasferimento dall'hotel al luogo da visitare e in più i servizi menzionati in ogni singola attività riportata nella descrizione dell'escursione stessa. Chi non aderisce, è sottinteso che dovrà provvedere in autonomia anche al trasferimento dall'hotel al centro o al luogo che si intende visitare. Le escursioni, come descritto in programma, saranno proposte il primo giorno, durante il viaggio di andata, dal nostro accompagnatore e potranno essere acquistate solo una volta a bordo. Solo in alcuni casi, ben specificati sul catalogo, dovranno essere scelte e acquistate durante la prenotazione del viaggio. Le escursioni non possono essere suddivisi in più servizi ma acquistate così come proposte. Una volta acquistata l'escursione non potrà essere rimborsata e la penale è del 100%. I ragazzi sotto 18 anni hanno una riduzione sul costo delle escursioni del 20%, riduzione non cumulabile con altre offerte o promozioni. In caso di escursioni proposte sul posto e non presenti nella descrizione del programma, Made in Tour non risponderà di eventuali disservizi/danni verificatisi durante la fruizione di queste attività.

VISITE

E' possibile che, per motivi di ordine tecnico e in momenti di particolare flusso turi-

stico, l'ordine delle visite guidate e delle escursioni in programma possa essere modificato senza preavviso, sempre che ciò non comporti un sostanziale mutamento dell'itinerario. Viene comunque garantito il compimento di tutte le escursioni e le visite, anche se in ordine diverso, nei limiti del possibile. Alcuni musei, monumenti o chiese cambiano gli orari di apertura e di ingresso durante la stagione, a volte quando questo catalogo è già stato pubblicato. E' quindi possibile che alcuni di essi non siano accessibili. In questo caso la visita al museo o monumento verrà sostituita con visite ad altre strutture di interesse, dove questo risulti possibile, senza stravolgere il programma di base. In quasi tutte le chiese la visita non è permessa durante le funzioni religiose. Non è sempre possibile modificare il programma tenendo conto di questo aspetto, mutevole e difficilmente verificabile con sufficiente anticipo. Le visite indicate come "guidate" sono effettuate con il supporto della guida locale. Il livello professionale delle guide locali varia da Paese a Paese a seconda della tradizione turistica di ogni Paese e anche da località a località (in alcuni casi si parla italiano in modo approssimativo).

RADIOGUIDE

In periodi di grande affluenza nelle grandi città e con gruppi numerosi risulta difficoltoso ascoltare quello che la guida ha da spiegare. Per ovviare al problema, in queste circostanze dove possibile, integriamo l'offerta con il servizio Radioguida. Con questo servizio tutto ciò che spiega la guida arriva comodamente alle cuffie fornite ad ogni singolo partecipante. La fornitura di questo servizio è a nostra discrezione in base a quanto descritto sopra e dove possibile farlo. Una volta consegnati i ricevitori ad ogni singolo partecipante, è di sua responsabilità la riconsegna integra del prodotto. In caso di smarrimento o danneggiamento sarà responsabile il viaggiatore al quale sarà addebitato il costo del prodotto danneggiato.

RINUNCIA VIAGGIO

Nel caso in cui il Viaggiatore rinuncia alla partecipazione ad un Tour, si richiede comunicazione scritta di annullamento. L'operatore turistico applica la percentuale di penale in base ai giorni mancanti alla data di partenza sui Tour con servizi confermati. Nel caso invece di rinuncia ad un Tour ancora in fase di decisione nessuna penale viene applicata.

E' responsabilità del Viaggiatore verificare l'effettiva NON conferma del tour prima di procedere all'effettivo annullamento. Le penali si ritengono da applicarsi per annullamenti che l'organizzatore riceve dal giorno stesso in cui quest'ultimo conferma il Viaggio fino al giorno di partenza del Tour. La tabella delle percentuali di penale è riportata nelle Condizioni Generali presenti su questo catalogo. Tale percentuale va calcolata sulla quota di partecipazione e relativi supplementi richiesti e fa riferimento ai soli servizi a terra. Se nella pratica sono presenti anche biglietti aerei, la regolamentazione di penale di quest'ultimi fa riferimento a quanto comunicato al momento della prenotazione e/o quanto riportato nell'estratto conto di conferma. Si ricorda che in caso di emissioni biglietteria di voli Low Cost la penale di quest'ultimi è sempre del 100% mentre sui voli di linea può variare. Oltre a questa percentuale, rimane a carico del viaggiatore la quota di iscrizione e la quota della polizza annullamento se richiesta in fase di prenotazione. Questa regolamentazione di annullamento parte già dal giorno della ricezione della conferma di partecipazione al viaggio.

FOGLIO DI CONVOCAZIONE

Prima della data di inizio del Tour verrà inviata alla propria Agenzia di Viaggi la documentazione necessaria alla partenza. La documentazione si compone di un Foglio Convocazione dove sopra è riportato nome del Vettore Bus, Nome e recapito Telefonico dell'Accompagnatore incaricato del vostro Tour, nome e recapito telefonico del o degli hotel previsti nel viaggio, orario e luogo di partenza.

RECLAMI E DENUNCE

Ogni reclamo inerente ad uno o più disservizi del pacchetto turistico deve essere immediatamente denunciato alla nostra/o assistente che provvederà immediatamente a darne comunicazione all'organizzatore e ove possibile risolverlo/i in loco. Tuttavia il consumatore, pena di decadenza, potrà inviare all'organizzatore il suo reclamo/denuncia per raccomandata con avviso di ricevimento entro 10 giorni dalla data di rientro del viaggio.

CERTOSA VIAGGI



Firenze

www.certosaviaggi.it