

SCHEMA TECNICA

Parte integrante delle Condizioni Generali di vendita di pacchetti turistici

Premessa: il contratto di viaggio che ISTORIA VIAGGI S.r.l. propone è in accordo alle direttive Europee a tutela del viaggiatore. Vi invitiamo a leggere le norme e le definizioni contenute nella presente scheda tecnica, parte integrante delle "Condizioni Generali di Contratto di vendita del pacchetto turistico", allo scopo di mettere in chiara evidenza ciò che è necessario sapere sulle norme che regolano il rapporto con ISTORIA VIAGGI s.r.l.

Organizzazione: Istoria Viaggi srl – Licenza N. 5455 del 5/6/2013 C.O.E.: SM 23896 Strada Cardio 10 47899 Serravalle (San Marino), Direttore Tecnico Antonio Saccone.

Validità del Programma: dal 10 ottobre 2022 al 09 ottobre 2023.

Cambio di Riferimento: le quotazioni dei servizi sono basate sul corso dei cambi valutari definiti alla data di pubblicazione dei programmi di viaggio o pacchetti di viaggio.

Copertura Assicurativa Responsabilità civile Tour Operator: Polizza R.C. n. 466102 emessa da Europ Assistance, per le conseguenze della responsabilità civile verso terzi ai sensi di legge derivanti all'assicurato nella qualità di organizzatore e/o venditore di servizi turistici. Massimale di € 2.500.000,00 ad evento. La copia di suddetta Polizza è conservata presso la sede legale di Istoria Viaggi.

Copertura Assicurativa Cliente: all'acquisto di un pacchetto turistico di Istoria Viaggi srl, ove non compresa nel pacchetto di viaggio stesso, il cliente è tenuto a stipulare, al momento della prenotazione, una polizza assicurativa di viaggio a copertura delle spese derivanti dalle prime cure mediche per infortuni e malattie, da furto/o danneggiamento del bagaglio, da rimpatrio per rientro anticipato in caso di incidenti gravi o malattie proprie o dei congiunti più stretti. Istoria Viaggi in collaborazione con primarie compagnie assicurative, propone a condizioni particolarmente favorevoli dette polizze. Inoltre propone polizze relative all'annullamento del viaggio dette polizze dovranno essere stipulate con il pagamento del relative premio all'atto della prenotazione/iscrizione.

Richiesta di contributo per gestione pratica: Istoria Viaggi srl richiederà al consumatore una quota per coprire il costo individuale di gestione della pratica, ossia i costi dinamici (istruzione pratica, corrispondenza, telefono, fax, gestione amministrativa ecc.) della pratica stessa. Di norma questo contributo, che viene individuato in Euro 100,00 (cento), Istoria Viaggi lo comprende nei suoi pacchetti di viaggio tuttavia in caso di rimborso della quota di partecipazione per qualsivoglia motivo, Istoria Viaggi provvederà a trattenere detto contributo.

Variazione dei costi di trasporto, di carburante, diritti e tasse: I prezzi pubblicati sono stati calcolati in base al costo dei trasporti aggiornato alla data di pubblicazione del viaggio o del pacchetto turistico con riferimento a diritti e tasse in vigore alla stessa data di pubblicazione del viaggio. Potranno essere in tutti i casi modificati, nei termini e con le modalità richiamate dalle Condizioni Generali di contratto.

Variazioni richieste dal consumatore e recesso del consumatore: Qualsiasi variazione richiesta dal consumatore successivamente alla conferma dei servizi facente parte del pacchetto comporterà l'addebito al consumatore di € 80.00 per persona oltre al pagamento all'organizzatore delle eventuali spese aggiuntive sostenute per procedere alla variazione. La modifica del nominativo del cliente rinunciatario con quello del sostituto può non essere accettata da un terzo fornitore di servizi, in relazione della particolarità ad alcuni dei servizi stessi (es. Voli aerei) . L'organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà

tempestivamente comunicata dall'organizzatore alle parti interessate prima della partenza e, qualora la stessa comporti conseguentemente il recesso dal Contratto da parte del Consumatore, saranno applicate le stesse condizioni di recesso, come di seguito riportato.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate all'Art. 10 delle Condizioni Generali di Contratto, saranno addebitati, indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'Art. 7 delle Condizioni Generali di Contratto, il costo individuale di quota apertura pratica, il premio assicurativo e le penali qui di seguito indicate, a seconda del numero di giorni che mancano alla data di partenza (giorni di calendario escluso il giorno di recesso, che deve pervenire in un giorno lavorativo, escluso il sabato) in cui viene data la comunicazione dell'annullamento:

- 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi prima della partenza
- 30% della quota di partecipazione da 29 a 18 giorni lavorativi prima della partenza
- 50% della quota di partecipazione da 17 a 10 giorni lavorativi prima della partenza
- 80% della quota di partecipazione da 9 a 3 giorni lavorativi prima della partenza
- Dopo tale termine 100% della quota di partecipazione.

N.B. le suddette penali verranno applicate anche nel caso in cui il consumatore non si presenti alla partenza, o decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso, o non possa effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali per l'espatrio.

Le modifiche richieste dal consumatore durante il viaggio, sempre che sia possibile effettuarle, potrebbero comportare l'addebito dei costi relativi alle variazioni richieste.

Eccezioni al recesso del consumatore: Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto. Nel caso di tariffe aeree che richiedano l'emissione dei biglietti contestuale alla conferma dei posti, questi, una volta emessi, avranno tempi e costi di rimborso diversi da quanto sopra riportato. In tale evenienza, al momento della conferma della prenotazione, verrà segnalato se è richiesta l'emissione contestuale del biglietto con le relative norme che ne regolano il rimborso per cancellazione. Nel caso di vendita di sola biglietteria aerea, non si può prefigurare in alcun modo la fornitura di "pacchetto turistico": in questo caso l'operatore funge da mero intermediario con la compagnia aerea e non può in alcun modo essere ritenuto responsabile di eventuali ritardi, modifiche operativi o altri disagi, imputabili esclusivamente al vettore aereo.

Reclami e denunce: Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo, affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore dovrà - a pena di decadenza - sporgere reclamo direttamente presso la struttura, al fine di una soluzione immediata della contestazione e solo successivamente, in caso di mancata soluzione della problematica, mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore entro e non oltre dieci giorni lavorativi (sempre a pena di decadenza) dalla data di rientro presso la località di partenza.

L'informazione sull'identità del vettore aereo effettivo: il nome del vettore che effettuerà il/i voli è indicato nella conferma di prenotazione. Eventuali variazioni saranno comunicate tempestivamente nel rispetto della normativa vigente.

Escursioni e servizi facoltativi acquistati nella località di destinazione: Tali servizi acquistati dal consumatore direttamente in loco e non compresi nel pacchetto turistico, sono da considerarsi, agli effetti della responsabilità del Tour Operator, esclusi dal contratto di viaggio concluso.

L'eventuale pubblicazione di tali servizi ha scopo puramente informativo.

Informativa Privacy: il trattamento dei dati personali, il cui conferimento è necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto, è svolto nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti, con modalità manuali, informatiche e/o telematiche. I dati saranno comunicati ai fornitori di servizi compresi nel pacchetto turistico, nonché a tutti gli uffici e reparti competenti di I storia Viaggi Srl.

Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti di revoca o aggiornamento contattando il titolare del trattamento: I storia Viaggi Srl., Strada Cardio, 10 – 47899 Serravalle – Repubblica di San Marino. Telefono 0549 909452, mail: privacy@istoriaviaggi.com.

NOTE IMPORTANTI

Prenotazioni: La richiesta di prenotazione dovrà essere effettuata tramite l'apposito foglio di iscrizione / modulo contrattuale compilato in ogni sua parte anche per via telematica. Al cliente verrà obbligatoriamente rilasciata, da parte dell'organizzatore, copia del contratto. La richiesta di prenotazione si intenderà perfezionata solo quando il cliente ne riceverà conferma, via fax o via mail.

Dati anagrafici dei Partecipanti: Al momento della richiesta di prenotazione i partecipanti devono comunicare i propri dati anagrafici richiesti nell'apposito foglio di iscrizione / modulo contrattuale conformi a quanto indicato nei documenti validi all'espatrio. Questi dati verranno utilizzati dall'organizzatore per l'intestazione dei biglietti aerei e dei documenti di viaggio. Pertanto è importante controllare gli stessi al momento della prenotazione e del ritiro dei documenti di viaggio. Nel caso di inesattezza dei documenti di viaggio e dei biglietti aerei, senza alcuna comunicazione per tempo all'organizzatore da parte del cliente, l'organizzatore non potrà ritenersi responsabile per il negato imbarco o soggiorno e conseguente perdita del viaggio e di tutte quelle spese conseguenti la mancata partenza o il forzato rientro.

Sicurezza dei viaggiatori nel Mondo: Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri (comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria/vaccinazioni ed ai documenti richiesti per l'espatrio, visti di ingresso ecc.) sono fornite dal Ministero Affari Esteri del paese di cui il consumatore ne possiede la nazionalità, le persone presenti sul territorio italiano possono consultare il sito www.viaggiasesicuri.it o contattare la centrale operativa telefonica al n. 0039 06.491115. Poiché si tratta di dati suscettibili di variazioni ed aggiornamenti continui, il cliente dovrà provvedere a consultare tali fonti prima di procedere all'acquisto del pacchetto di viaggio.

Annullamento viaggio per gravi e imprevedibili motivi come guerre, calamità naturali, epidemie, ecc.: Si rammenta che le Compagnie di Assicurazione, di norma, non rispondono delle situazioni particolari di seguito elencate (almeno che non sia espressamente indicato nella polizza assicurativa):

– situazioni di conflitto armato, invasione, atti di nemici stranieri, ostilità, guerra, scioperi, sommosse, tumulti popolari, atti di terrorismo, terremoti, eruzioni vulcaniche, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;

– epidemie aventi caratteristiche di pandemia, di gravità e virulenza tale da comportare una elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile, quarantene.

In questi casi Istoria Viaggi si comporterà adeguandosi alle normative che verranno emanate dalle Autorità preposte alla gestione della crisi.

Tasse aeroportuali e adeguamento carburante: Le tasse aeroportuali, prevalentemente incluse nel biglietto aereo e l'adeguamento del carburante variano continuamente. Di conseguenza non sono incluse nel prezzo base delle nostre proposte di viaggio (salvo dove espressamente indicato). Non essendo quindi un prodotto dell'organizzatore possono essere introdotte, modificate o annullate in qualsiasi momento a discrezione delle autorità preposte e devono essere corrisposte direttamente dal passeggero.

Vettori aerei, coincidenze e ritardi: Le proposte di viaggio vengono formulate in collaborazione con i maggiori vettori aerei di Linea, Low Cost o Speciali, che in caso di necessità potrebbero sostituire il previsto aeromobile con altro di diverso vettore. Gli orari dei voli riportati nei nostri programmi sono puramente indicativi e da riconfermare al momento della prenotazione, in quanto i vettori aerei si riservano la facoltà di variarli in qualsiasi momento. Gli orari dei voli definitivi sono esclusivamente quelli riportati nei documenti di viaggio. Gli eventuali cambi degli orari dei voli non sono imputabili a negligenza dell'organizzatore. Le tariffe aeree utilizzate per i viaggi proposti con voli di linea, prevedono la prenotazione in classi a disponibilità di posti limitata, con livelli tariffari speciali. Qualora le suddette classi non fossero disponibili, saranno proposti differenti livelli tariffari per i quali saranno previsti supplementi quantificabili al momento della prenotazione. La maggioranza delle tariffe aeree Low Cost o Speciali sono soggette a particolari condizioni e normative di emissione ed alcune potrebbero non essere modificabili né rimborsabili. Nel caso in cui il vettore che opera la tratta internazionale è diverso da quello che opera la tratta nazionale, anche se la tariffa aerea è una tariffa speciale in virtù di un accordo tra le rispettive compagnie aeree, l'organizzatore non può ritenersi responsabile in caso di mancata coincidenza dovuta a qualsiasi causa, né si assume eventuali spese di rimborso e/o accessorie sostenute.

Di seguito un riepilogo sul regime di responsabilità da parte dei vettori aerei nei confronti del passeggero, in caso di ritardo dei voli e conseguente disagio negli aeroporti:

"i vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100000 DSP (equivalenti a circa € 120.000) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4150 DSP (circa € 5000). In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1000 DSP (circa € 1200). E' possibile fare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento al momento della conferma della prenotazione. I vettori non appartenenti a uno stato aderente alla convenzione di Montreal possono applicare regimi di responsabilità differenti da quanto riportato sopra".

Classificazione degli Hotel: La classificazione degli hotel varia da un paese all'altro e diversi sono anche i criteri di definizione della classe di appartenenza (requisiti - specifiche tecniche - e valutazioni sullo stato di conservazione della struttura) ad esempio in Italia i nuovi parametri che guidano l'armonizzazione della classificazione delle strutture ricettive che determinano il numero di stelle che gli alberghi possono accendere sono oggetto di legislazione specifica regionale. In molti Paesi non esiste una classificazione ufficiale controllata da disposizioni legislative, è l'albergatore che ha la facoltà di indicare la classifica più consona – o comunque quella che lui ritiene essere più idonea - alla propria tipologia di struttura che talvolta non corrisponde ai requisiti della categoria dichiarata.

Foro di competenza: Le parti concordano che tutte le controversie a cui il contratto potrà dare luogo sia per quello che riguarda la validità che per la sua interpretazione, la sua esecuzione, la sua cessazione o il suo annullamento, saranno esclusivamente di competenza del Foro della Repubblica di San Marino RSM.