

DOMANDE FREQUENTI / INFO UTILI



- Il cliente è tenuto a verificare personalmente il gradimento della/e struttura/e proposta/e dall'agenzia mediante siti ufficiali. Nessuna modifica successiva alla stipula del contratto è permessa.
- **Orari Check in/out**, sono in tutto il mondo sempre con ingresso il pomeriggio e uscita la mattina, salvo diversamente indicato.
- Non è possibile garantire la tipologia di **letti** (matrimoniali o singoli) in nessun tipo di viaggio, poiché essa viene fatta solamente al check in nella struttura in base alla disponibilità.
- **Tassa di soggiorno** e **Resort fee** sono variabili a seconda della destinazione e non sono mai incluse.
- Le **segnalazioni** di qualsiasi genere (piano terra/alto, vicinanza mare, ecc.) non sono in alcun modo garantite.
- **Aria condizionata**, cassaforte, parcheggio, ecc prevedono prevalentemente costi aggiuntivi in loco.
- Le strutture ricettive prevedono nella prevalenza dei casi il rilascio di una **cauzione** a carico del cliente che verrà restituita integralmente alla fine del soggiorno in assenza di danni arrecati o di costi aggiuntivi sostenuti. Se effettuato con carta di credito i tempi dello storno dipendono dall'istituto bancario.
- Overbooking: cosa succede?
Quando si sente parlare di overbooking, in genere si collega il termine ad un volo aereo. Tuttavia, può capitare che – a non poter tenere fede alla prenotazione – sia un albergo.

L'overbooking, e cioè l'eccesso di prenotazioni, è infatti considerato da alcuni albergatori una vera e propria pratica commerciale: si accettano più prenotazioni di quante camere si abbiano a disposizione per non rischiare di trovarsi con delle stanze vuote in caso di disdetta dell'ultimo minuto. L'utente che ne rimane "vittima", però, non la vede evidentemente nello stesso modo.

L'albergatore o la compagnia aerea è infatti obbligato ad alloggiare l'utente in una struttura vicina, che sia di livello pari o superiore, facendosi carico delle spese di trasporto, oppure sul primo volo utile successivo. A questo punto, il cliente può accettare la sostituzione oppure può rifiutarla, ottenendo la restituzione della quota alberghiera o aerea versata. Ma come ci si può difendere dall'overbooking? Non è semplice: la sovrapprenotazione, infatti, può avvenire per errore dell'albergatore (per una svista, o per una dimenticanza d'aggiornamento in caso la struttura sia presente su diversi portali di prenotazioni online), ma anche per sua espressa volontà. In generale la maggior parte dei casi avviene in altissima stagione ed è indipendente dalla somma versata, dalle tempistiche di prenotazioni e dalle sue modalità (in agenzia, direttamente con l'hotel, ecc.ecc.). In questo caso si prega di contattare i numeri di emergenza alberghiera.



- Non sono mai garantiti **posti aerei vicini** a meno che non a pagamento. Si consiglia pertanto di recarsi in aeroporto in orario di apertura di check-in in modo da avere la più alta probabilità di vedersi assegnati posti adiacenti.
- **Check-in online** non obbligatori devono essere effettuati dal cliente laddove possibile o direttamente in aeroporto. Quelli obbligatori devono essere concordati con la sede, altrimenti prevedono un sovrapprezzo in aeroporto.
- Il **bagaglio da stiva** non si intende incluso se non diversamente specificato. Il relativo peso consentito dalla tariffa va controllato direttamente sul sito della compagnia aerea, così come quello a mano.
- Le dimensioni del **bagaglio a mano** consentite non devono superare i 115cm e non è possibile trasportare liquidi (max 10 flaconi da 100ml cadauno), gas, oggetti pericolosi.
- E' cura del cliente verificare l'idoneità del proprio **documento di identità**, la sua validità e la possibilità di ottenere il visto necessario.
- In caso di **ritardi e cancellazioni** dipendenti dalla compagnia aerea sarà responsabilità della stessa ri-proteggere il cliente idoneamente. La ri-protezione verrà effettuata in base alla disponibilità presso il desk della compagnia stessa dove il cliente dovrà recarsi in caso di perdita di coincidenza. Se la compagnia sposta di 1 giorno la partenza per assenza di voli disponibili provvederà anche alla soluzione alberghiera. In questi casi non sono previsti rimborsi o recuperi per le notti perse.
- Gli Orari dei **voli charter** e dei **voli di linea** possono subire variazioni anche successivamente alla data di prenotazione del pacchetto o del servizio e sarà cura dell'agenzia comunicarle al cliente in tempo utile. Sui pacchetti charter si specifica che gli orari sono completamente indipendenti dalla nostra volontà e possono prevedere anche partenze in tarda sera con rientro in mattinata. In alcuni casi l'operatore può prevedere un cambio aeroportuale previo avviso tempestivo.
- E' compito del cliente giungere in aeroporto in congruo anticipo rispetto al check-in. Eventuali ritardi derivanti anche da controlli o code possono comportare la chiusura del gate con conseguente perdita del volo. È sempre obbligatorio presentarsi alla stessa ora programmata per il check in anche con volo che presenta ritardo.

- In caso di **smarrimento bagaglio** è cura del cliente seguire la procedura di denuncia dello stesso presentando ricevuta rilasciata all'atto del check-in presso il desk della compagnia e con successiva compilazione del PIR all'ufficio LOST AND FOUND.
- I Bagagli da stiva nelle **tratte interne americane** non sono mai inclusi in fase di prenotazione e vanno sempre pagati dal cliente in fase di check-in in aeroporto. Alcune compagnie americane prevedono il pagamento anche del bagaglio a mano.



- I **Transfer** dall'aeroporto all'hotel e viceversa, ove richiesto, vanno sempre riconfermati dal cliente ai numeri indicati sul voucher almeno 24 ore prima e si richiede massima puntualità, in caso di incomprensione o assenza comprovata del transfer basta conservare ricevuta per poi procedere al rimborso in agenzia.
- E' obbligatorio essere in possesso di valida **Carta di credito** associata ad un conto corrente in caso di **noleggio auto** poiché in assenza di questa la società di noleggio non rilascerà l'autovettura anche in presenza di regolare prenotazione confermata e pagata dall'agenzia. La carta di credito a garanzia è richiesta anche all'atto del check-in presso le principali strutture alberghiere. L'importo delle cauzioni può variare da compagnia a compagnia e da hotel ad hotel.
- Perdita del passaporto o carta identità procedere immediatamente alla denuncia di smarrimento presso il consolato o ambasciata.
- Si ricorda alla spettabile clientela che Gadget omaggio vengono unicamente attribuiti per i viaggi di nozze con presentazione del certificato di matrimonio.
- Si ricorda di informarsi preventivamente sulle tariffe all' estero (che possono variare da Paese a Paese) vigenti per il proprio Cellulare e sulla convenienza o necessità di attivare tariffe particolari con il proprio operatore telefonico. Il telefono deve essere carico per legge ed ovviamente con una buona disponibilità a chiamare.
- Si ricorda di documentarsi in merito alla necessità o meno di dover utilizzare un Adattatore per le prese di corrente in base al Paese in cui ci si reca.
- Il cambio valuta può essere effettuato presso la propria banca, in aeroporto o presso la struttura alberghiera.
- Si consiglia fortemente la clientela di portare con sé Medicinali poiché soprattutto in alcune destinazioni non si assicura la reperibilità degli stessi.

Info contrattuali



- Il saldo del pacchetto turistico va sempre effettuato entro un mese dalla partenza ed è cura del cliente ricordarne la scadenza. La mancata osservanza comporta la cancellazione della pratica e l' addebito delle penali prevista dal contratto.
- In caso di cancellazione da parte del cliente, va effettuato sempre il saldo della penale come da contratto, che non dipende dalla caparra versata, e solo successivamente si può aprire il sinistro con l' assicurazione ove inserita.
- La pratica assicurativa contro l' annullamento, laddove stipulata, va aperta in caso di necessità **ESCLUSIVAMENTE** dal cliente contattando i numeri indicati sulla polizza nei tempi idonei immediatamente successivi all' annullamento stesso. L' agenzia è tenuta successivamente a fornire quanto in suo possesso sia richiesto dalla compagnia assicurativa.
- Eventuali disservizi derivanti da **situazioni climatiche** avverse (uragani, tempeste tropicali, mare mosso, ecc.), imprevedibili all'atto della prenotazione e situazioni cosiddette **Cause di forza maggiore** quali ad es. presenza di alghe lungo un litorale marino o allagamenti derivanti da condizioni meteo avverse non sono da imputare all'organizzatore del viaggio. Pertanto eventuali costi aggiuntivi per variazioni sull'itinerario del viaggio sono a carico del cliente.