



2020

INFORMAZIONI GENERALI

Informazioni utili	2/3
Prenota sereno	4
Assicurazioni	5/6
Polizze facoltative	6
Condizioni di partecipazione	7

AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE AL VIAGGIO Si raccomanda di **compilare sempre la scheda di iscrizione al viaggio e di leggere il programma, le condizioni di partecipazione, il regolamento della polizza assicurativa, etc.** Questo per essere informati sin dall'inizio delle normative contrattuali. È altresì necessario, contestualmente all'iscrizione, **consegnare una fotocopia di un documento personale** (passaporto o carta d'identità). Consultare il sito della Polizia di Stato per informazioni su eventuali aggiornamenti o variazioni relativi ai documenti necessari per l'ingresso nei vari paesi. Si consiglia, inoltre, di esaminare con attenzione il contenuto dei programmi di viaggio, il tipo e la qualità dei servizi pagati, le spiegazioni ed i suggerimenti relativi alle realtà e alle caratteristiche del paese da visitare. L'organizzatore garantisce l'effettuazione del viaggio al raggiungimento del numero minimo dei partecipanti indicato nella tabella dei prezzi. Si consiglia di consultare www.viaggiareisicuri.it oppure il sito dell'Ambasciata d'Italia in loco per avere informazioni aggiornate sulla situazione sociale, politica, economica e sanitaria della destinazione prescelta.

È BENE CONSULTARE:

www.viaggiareisicuri.it
www.amb.....esteri.it (1)
www.dovesiamonelmondo.it
www.meteo.it
www.enac.gov.it
www.agenziadogane.it

(1) Per ogni Paese del quale si desidera avere informazione al posto dei puntini inserire il nome della capitale. Per esempio, nel caso della Russia: www.ambmosca.esteri.it

DOCUMENTI PER L'ESPATRIO

I documenti validi per recarsi all'estero sono il passaporto oppure la carta d'identità, secondo il paese che si intende visitare. La carta d'identità con l'estensione della validità, apposta sulla stessa oppure su un foglio a parte, molto spesso non viene riconosciuta valida, si consiglia di richiedere una nuova carta d'identità. Si ricorda che il passaporto deve essere firmato e, solo per i paesi ove è necessario il visto d'ingresso, avere almeno due pagine libere, avere validità residua di almeno 6 mesi dal rientro del viaggio ed essere in buono stato senza pagine piegate o scollate. Detti documenti sono personali, pertanto il titolare è responsabile della loro validità e l'agenzia organizzatrice non potrà mai essere ritenuta responsabile di alcuna conseguenza (mancata partenza, interruzione del viaggio, etc.) addebitabile a qualsivoglia irregolarità degli stessi.

VISTI D'INGRESSO

La società organizzatrice assume l'incarico di inoltrare i documenti necessari all'ufficio della rappresentanza diplomatica di competenza, ma non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile del mancato rilascio del visto che è ad esclusiva discrezione del consolato. Il pagamento della tassa d'ingresso avviene al momento della presentazione del passaporto all'ufficio preposto, non è mai rimborsabile anche in caso di mancato rilascio. Il costo del visto comprende: la tassa consolare, l'assicurazione infortunio e malattia (copertura 30.000 Euro) e il recupero spese di agenzia. Per ragioni organizzative, limitatamente ai viaggi di gruppo, il passaporto vistato verrà restituito il giorno della partenza, in concomitanza alle operazioni di imbarco. Nel caso il cliente voglia riaverlo in tempi diversi occorre segnalarlo all'atto dell'iscrizione e seguire una procedura individuale per l'ottenimento del visto, il costo relativo e l'importo delle spese di spedizione saranno quantificate di volta in volta.

RICHIESTE E SEGNALAZIONI PARTICOLARI Eventuali richieste di servizi come **pasti speciali, camere contigue, piani bassi, etc.** potranno essere valutate **esclusivamente se pervenute al momento dell'iscrizione al viaggio** al fine di poter essere sottoposte in tempo utile ai fornitori

dei servizi. Poiché non è comunque possibile offrire garanzia di buon esito, è richiesta la firma di una manleva.

BIGLIETTO AEREO

La prenotazione dei voli deve essere fatta con generalità del passeggero (cognome e nome) come da documento di espatrio. Tali generalità saranno presenti sul biglietto. Le compagnie aeree al momento del check in devono assicurarsi che **le generalità del cliente presenti sul biglietto e prenotazione siano esattamente come da documenti di espatrio** che si presenta al momento del check in. **Segnaliamo che anche piccole differenze possono comportare richiesta di remissione con conseguente pagamento a carico del passeggero oppure mancato imbarco.**

È quindi indispensabile fornire al momento della prenotazione le corrette generalità del passeggero.

Si ricorda, inoltre, che i voli prenotati per un pacchetto turistico prevedono un'unica prenotazione e unico biglietto per l'andata e per il ritorno. **Nel caso di mancato utilizzo di una tratta del volo di andata** (a cause addebitabili al passeggero), **il passeggero per richiedere di mantenere la validità dei voli di ritorno deve rivolgersi esclusivamente al Call Center della compagnia interessata oppure alla Biglietteria** se presente in aeroporto, al più tardi entro le 24 ore successive all'orario del volo non utilizzato. La compagnia aerea comunicherà il costo per la remissione del nuovo biglietto.

TASSE AEROPORTUALI

Le tasse aeroportuali devono considerarsi indicative e comprendono la voce adeguamento carburante che varia continuamente in relazione al costo del petrolio. È impossibile prevedere con largo anticipo l'ammontare delle stesse, **solo al momento del saldo sarà verificato e comunicato l'importo esatto da pagare.**

CONVOCAZIONI

Per i viaggi di gruppo l'orario di presentazione in aeroporto ed il piano dei voli definitivo saranno comunicati circa 3/4 giorni prima della partenza. Il cliente in ogni caso dovrà richiedere la riconferma dell'orario un giorno lavorativo prima della partenza alla propria agenzia di viaggi.

CARTA D'IMBARCO E ASSEGNAZIONE POSTI

Con le principali compagnie di linea, per essere sicuri di poter avere a bordo la sistemazione desiderata, il passeggero dovrà autonomamente farsi carico, utilizzando il web check-in, della prenotazione del posto e della relativa carta d'imbarco. La politica dei vettori in questo campo, nel caso dei viaggi di gruppo, è molto diversificata: a volte è possibile fare l'assegnazione dei posti solo in andata e non al ritorno; a volte non viene fatta singolarmente per ogni passeggero ma assegnata una porzione dell'aereo; a volte viene fatta in ordine alfabetico; altre, non è prevista. Ne consegue che l'organizzatore del viaggio non può garantire la sistemazione a bordo secondo le aspettative dei clienti.

SPEDIZIONI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Quasi sempre **le spedizioni contengono documenti personali come il passaporto ed altri documenti indispensabili per l'espatrio; per questo motivo viene richiesto che, al momento dell'iscrizione al viaggio, l'interessato indichi il nome dello spedizioniere e il tipo di spedizione preferito.** In mancanza di ciò, l'agenzia organizzatrice utilizzerà i servizi di primarie società di corrieri in campo nazionale e non potrà essere ritenuta, in nessun caso, responsabile di eventuali disguidi o ritardi nelle consegne.

DOCUMENTI DI VIAGGIO, BIGLIETTI AEREI E CHECK IN PER VIAGGI DI GRUPPO

Le operazioni d'imbarco dei gruppi presso l'aeroporto di partenza (minimo 15 persone) verranno curate da un assistente aeroportuale, che provvederà alla consegna dei documenti di viaggio (biglietti, passaporti, visti, materiale informativo e borsa da viaggio). Molto spesso la località di destinazione, ove si consolida il gruppo e dove si incontrerà l'accompagnatore/tour escort o la guida locale, viene raggiunta dai

clienti da vari aeroporti italiani e con diversi operativi volo. In questo caso ogni partecipante provvederà autonomamente al disbrigo delle operazioni d'imbarco.

TRASPORTO AEREO

A seguito degli accordi "Code share", è possibile che un volo sia operato da una compagnia diversa da quella indicata sul biglietto. È necessario ricordare che il rispetto degli orari è legato a tantissimi fattori, classificati "forza maggiore", quali: motivi tecnici dell'aeromobile, condizioni meteorologiche, traffico aereo, centro europeo controllo autorizzazioni al volo di Bruxelles, controlli di sicurezza, scioperi etc. La Columbia Turismo non può essere ritenuta responsabile dei ritardi e dei disservizi che possono essere originati dalle cause suddette in nessun caso.

VOLI NON DIRETTI - TRANSITI IN AEROPORTO INTERMEDIO

Si fa notare che nel caso di voli non diretti, negli aeroporti intermedi di transito, è prevista e possibile la sola assistenza dei servizi aeroportuali della compagnia aerea.

In caso di necessità (vedi ritardi, perdita del volo in coincidenza) **il cliente si dovrà rivolgere ai servizi aeroportuali della compagnia aerea che si occuperà di riprotezione su voli alternativi e sistemazione alberghiera nei pressi dell'aeroporto, se necessario,** come previsto dalla Carta dei Diritti del passeggero.

Non è possibile né previsto nessun intervento di personale di riferimento del tour operator.

VOLI SPECIALI

Si prega di tener presente che nel caso di voli speciali (charter) gli orari previsti hanno valore puramente indicativo e possono essere cambiati anche senza preavviso. Essi non costituiscono elemento essenziale del contratto.

SERVIZI A BORDO

Quasi tutte le compagnie aeree, anche di linea, su molte rotte hanno abolito il servizio catering di bordo, pertanto non sono inclusi nella tariffa snack o rinfreschi in volo.

BAGAGLI

Le nuove regole di sicurezza internazionale limitano fortemente la possibilità di portare, come bagaglio a mano, a bordo degli aerei sostanze liquide; sono consentite piccole quantità, in contenitori di massimo 100 ml. ognuno, racchiuse in una busta di plastica trasparente e richiudibile di capacità non superiore ad 1 litro. Informazioni aggiornate sul sito dell'ENAC: www.enac-italia.it.

Quasi tutte le compagnie aeree richiedono il check-in individuale, pertanto si consiglia di fare in modo che ogni bagaglio rimanga nei limiti di peso e dimensione stabiliti. In ogni caso vi invitiamo a richiedere alla Vostra agenzia informazioni dettagliate sulle regole relative al peso e alla dimensione dei bagagli che possono essere trasportati. È permesso il trasporto in franchigia, in stiva di un solo bagaglio del peso di circa 20/23 kg per i voli di linea in classe economica e di kg 15 per i voli speciali; è possibile portare in cabina un solo bagaglio a mano per persona del peso di circa 5/8 kg, pertanto, è discrezione della compagnia (soprattutto se voluminoso e ingombrante) pesarlo e richiedere il pagamento di eventuali eccedenze di peso.

In alcuni paesi, per i voli domestici, sono previste diverse limitazioni (ad es. in India, la franchigia del peso del bagaglio in stiva non può eccedere i 15 kg) oppure sussistono limiti in merito al tipo di oggetti trasportati (ad es. in Cina, è vietato portare nel bagaglio a mano qualunque oggetto magnetico, batterie o accendini). È bene dunque assumere le informazioni necessarie prima della propria partenza.

Si consiglia di chiudere il bagaglio sempre a chiave o con un piccolo lucchetto (in alcuni paesi è obbligatorio). Soprattutto nei periodi di alta stagione e in considerazione dell'alta percentuale di bagagli che vengono smarriti oppure consegnati in ritardo, si suggerisce utilizzare il **bagaglio a mano (pur rimanendo nei limiti di peso e dimensioni consentite) per avere sempre con sé le cose di prima necessità e le medicine.**

Si fa presente che in caso di mancato arrivo o danneggiamento del bagaglio a destinazione, il passeggero deve fare l'immediata denuncia in aeroporto presso l'ufficio Lost & Found della compagnia aerea con cui sta viaggiando e conservarne il PIR. La compagnia aerea, responsabile del trasporto del bagaglio imbarcato in stiva, provvederà alla riconsegna del bagaglio. Il cliente si dovrà tenere in contatto con l'ufficio Lost & Found dell'aeroporto presso il quale ha fatto la denuncia per avere aggiornamenti.

Non sono possibili interventi del tour operator o dell'agenzia per velocizzare la ricerca; tutti i sistemi di accettazione, smistamento e trasporto adottati dalle compagnie sono automatizzati, pertanto si è obbligati a seguire procedure standard.

MEDICINE

Si consiglia di portare con sé i medicinali necessari per la propria salute e di trasportarli nel bagaglio a mano (per alcuni medicinali è richiesto di portare con sé prescrizione medica in inglese). **Importante: per alcuni paesi sono previste restrizioni all'introduzione, anche per uso personale, di alcuni medicinali tra cui psicofarmaci, antidolorifici, e narcotici. Consultare il sito Viaggiare Sicuri prima dell'iscrizione; l'organizzatore del viaggio non può assumere nessuna responsabilità in merito.**

Il viaggio può rappresentare uno stress per il fisico, anche se effettuato in paesi abbastanza vicini. Il cambiamento di fuso orario, di abitudini alimentari e di vita può provocare disturbi e malesseri. È prudente evitare affaticamenti; fare uso di acqua imbottigliata per consumi alimentari.

NUMERO DEI PARTECIPANTI

Il numero minimo di partecipanti necessari per la conferma ed effettuazione del viaggio è indicato in ogni programma nello schema dei prezzi; il numero massimo fa riferimento alla capacità dei pullman turistici.

ASSISTENZA IN LOCO

L'assistenza in loco dei turisti può essere assicurata dalle guide di ogni città durante le visite in programma, da un tour escort locale che segue il gruppo dalla città di arrivo oppure da un accompagnatore in partenza dall'Italia. Ne "La Quota comprende" è specificato il tipo di assistenza prevista.

ALBERGHI

La classificazione alberghiera viene stabilita dalle autorità locali competenti in materia ed in alcuni casi, soprattutto nelle piccole città, non corrisponde per qualità agli standard internazionali. Nel nord e centro Europa gli hotel di 3 stelle e molti di 4 stelle, tenuto conto della situazione climatica, sono sprovvisti di aria condizionata; può dunque accadere, durante l'estate, nel caso di giornate particolarmente calde, di dover sopportare qualche disagio. Nella maggior parte dei casi le camere prenotate vengono assegnate alle ore 15.00 e devono essere lasciate entro le ore 12.00.

Molti alberghi richiedono, a garanzia degli extra, un deposito in contanti o una carta di credito. A volte gli alberghi di 4 stelle superiore e di 5 stelle che lavorano principalmente con il traffico business, nei week end e nei periodi di ferie accettano di ospitare anche gruppi turistici alle tariffe normalmente praticate per questo tipo di clientela. È utile avvertire il cliente che in questi alberghi, quasi sempre, esistono differenze tra il tipo di servizio offerto; per esempio, spesso per i pasti viene riservata una sala per i clienti individuali ed un'altra per quelli di gruppo, oppure l'uso gratuito di fitness centre, saune, piscine solo per i primi o altro. In questi hotel per la cena è previsto il servizio ai tavoli, alcuni alberghi, a volte in alta stagione, possono organizzare un buffet turistico che consiste di antipasti assortiti, due primi piatti, secondo piatto di carne e di pesce, formaggi, dolci e frutta; generalmente, sul banco delle bevande, è offerta acqua potabile da dispenser e vari succhi.

TIPOLOGIA CAMERE

Per i viaggi di gruppo a causa del limitato numero di camere con letto matrimoniale, è pos-

sibile garantire solo ed esclusivamente la sistemazione in camera doppia, così come non è possibile garantire camere vicine o comunicanti. La richiesta di prenotazione della camera singola viene accettata sempre salvo disponibilità locale, pertanto se in loco non sarà disponibile al ritorno del viaggio sarà rimborsata.

In generale gli hotels dei paesi in oggetto non dispongono di camere triple, si tratta quasi sempre di un piccolo lettino da campeggio (cm. 60x160) aggiunto in una camera doppia adatto esclusivamente per bambini. Si consiglia questo tipo di sistemazione. Nel caso di richiesta di prenotazione di camera doppia con piccolo letto aggiunto, è richiesta una liberatoria preventiva, firmata all'atto delle prenotazioni da tutti gli occupanti della stanza.

PASTI

Sono previsti menù turistici con piatti di cucina locale e internazionale. Sempre più spesso, si sta diffondendo nei ristoranti di tutto il mondo l'abitudine scandinava di non utilizzare tovaglie che coprono tutto il tavolo ma l'uso di sottopiatto e di tovagliette di carta, che spesso sono guardate con diffidenza dai nostri turisti. Ai fini pratici è sicuramente un sistema, per alcuni aspetti, migliore perché assicura l'igiene e contemporaneamente un notevole risparmio energetico con salvaguardia dell'ambiente.

OVERBOOKING

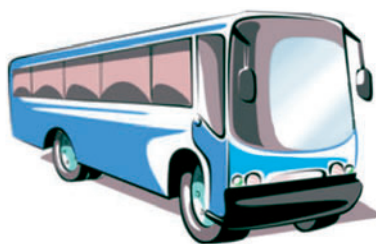
La pratica dell'overbooking è, oramai, generalmente adottata sia nel settore del trasporto aereo che in quello alberghiero e consiste nel prenotare più posti rispetto alla reale capacità dell'aeromobile o dell'hotel; è motivata dal fatto che molti clienti non si presentano senza dare alcun preavviso. Nel campo alberghiero, in vari paesi, esistono regole che, in determinati casi, consentono al turista di prolungare il soggiorno oltre il periodo prenotato, aggravando ulteriormente tale fenomeno. La Comunità Europea ha disciplinato la materia riguardo ai trasporti aerei prevedendo una compensazione economica e la riprotezione alternativa secondo le possibilità esistenti (Carta dei Diritti del passeggero). Nel caso degli hotels sono previste sistemazioni sostitutive in alberghi di pari categoria senza oneri aggiuntivi per il cliente. La regolamentazione non prevede ulteriori rimborsi in merito ad eventuali danni consequenziali arrecati ai clienti direttamente coinvolti e/o a compagni di viaggio.

MANCE

La mancia deve essere pagata in contanti, in loco all'accompagnatore /tour leader o guida locale, all'inizio del viaggio. Per un viaggio di 8 giorni è richiesto il pagamento di 30 euro; tale somma va aumentata o diminuita in proporzione per viaggi di durata differente.

POSTI IN PULLMAN

La politica commerciale dell'organizzatore del viaggio non prevede tassativamente l'assegnazione dei posti in autobus. È utile ricordare che i viaggi di gruppo prevedono la condivisione dei servizi tra tutti i partecipanti pertanto sono necessari buonsenso, educazione e spirito di collaborazione.



ITINERARI E VISITE TURISTICHE

Lo svolgimento del programma previsto per le visite turistiche può subire cambiamenti a causa di eventi speciali, manifestazioni pubbliche e istituzionali; è dunque possibile che alcuni edifici, luoghi e piazze di interesse artistico-culturale vengano completamente chiusi al pubblico o siano in parte occupati da pal-

chi e gradinate, anche senza preavviso e per diversi giorni. L'organizzazione non si assume nessuna responsabilità in merito.

Sempre per tale motivi e per ragioni organizzative, l'ordine di effettuazione delle visite potrebbe subire variazioni rispetto a quanto indicato nei singoli programmi. Il giro orientativo /panoramico della città non prevede ingressi ma solo gli esterni dei principali monumenti e luoghi di interesse.

La durata delle visite è, mediamente, di 3,5/4 ore includendo partenza/arrivo in hotel.

FACCHINAGGIO

Il servizio di facchinaggio non è incluso nella quota di partecipazione pertanto i signori partecipanti sono invitati a provvedere direttamente nel caso lo desiderino.

VISITE ED ESCURSIONI FACOLTATIVE

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal viaggiatore nelle località di destinazione del viaggio e non compresi nel prezzo del pacchetto turistico, pur potendo essere descritte in questo opuscolo a titolo di illustrazione delle possibilità offerte dal paese visitato, sono estranee all'oggetto del Contratto di Viaggio stipulato col TO nella veste di organizzatore. Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta al TO né a titolo di organizzazione né a titolo di intermediazione di servizi acquistati dal viaggiatore in loco, anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione e dell'acquisto dei servizi stessi per conto del viaggiatore.

TRAFFICO

In tutte le grandi metropoli il traffico automobilistico è diventato uno dei più difficili problemi da risolvere per migliorare la qualità della vita. Anche molte città in programma (Istanbul, Mosca, San Pietroburgo, Pechino, Shanghai, etc.) soffrono per questo "moderno e imprevedibile" male; per i visitatori tutto questo è particolarmente penalizzante perché fa perdere tempo a scapito delle visite turistiche. È necessario prevedere per tutti i trasferimenti tempi più lunghi che, a volte, possono sembrare esagerati ma necessari, in quanto è impossibile pronosticare e programmare con buona approssimazione l'andamento della circolazione stradale.

ASSICURAZIONE

Tutti i partecipanti sono assicurati con la compagnia Unipol SAI Assicurazioni per rimborso spese mediche, rientro anticipato, assistenza in loco e inoltre furto, smarrimento, avaria dei bagagli. Si precisa che eventuali richieste di intervento e aperture di sinistro devono essere inoltrate direttamente dall'interessato o suo familiare alla centrale operativa dell'assicurazione seguendo le istruzioni contenute nelle Condizioni di Polizza fornite unitamente ai documenti di viaggio.

PAGAMENTI

Si segnala che le carte di credito non sempre vengono accettate, per alcuni acquisti sono richiesti solo contanti. È quasi sempre possibile prelevare contanti ma solo con alcune carte di credito e bancomat; sono però molto frequenti casi di disservizio, come la mancata restituzione della carta, e inoltre le commissioni sono veramente alte. Si consiglia di avere somme in contanti in euro o in dollari per le piccole spese in viaggio.

CASI DI DISSERVIZIO

L'eventuale reclamo dovrà essere presentato per iscritto all'agenzia corrispondente e all'albergo al momento in cui viene riscontrato il disservizio; una copia dovrà essere inviata all'ufficio organizzatore entro 10 giorni lavorativi dal rientro in Italia. In caso di partenza anticipata è necessario farsi rilasciare una dichiarazione dall'albergo. Solo sulla base di questi documenti verranno presi in esame eventuali rimborsi. Quasi sempre ci sono i tempi per risolvere il problema in loco pertanto si raccomanda di informare, richiedendo di intervenire al più presto, il corrispondente locale, la propria agenzia di viaggi o il tour operator.

Prenota sereno

I partecipanti ai Viaggi di Gruppo se ne faranno richiesta, potranno usufruire del diritto di recesso unilaterale nel caso si verificano una serie di eventi negativi. Al fine di evitare malintesi, si prega di leggere con attenzione il regolamento qui di seguito riportato ove meglio precisato quanto previsto dalle Condizioni di Partecipazione ai viaggi ed in particolare i casi in cui il ricorso al “Prenota sereno” è ammissibile.

REGOLAMENTO

Al verificarsi di una delle ipotesi di recesso di cui al presente regolamento, al viaggiatore verrà restituito quanto corrisposto al Tour Operator, detratte le spese per il visto (se già presentato al consolato), il costo del fuel surcharge (se il biglietto aereo è stato emesso), la quota di iscrizione al viaggio, nonché l'importo corrispondente alla caparra versata al momento dell'iscrizione, pari al 20% del costo del viaggio, quale corrispettivo del recesso.

L'importo della restituzione spettante al viaggiatore non potrà mai essere superiore al costo dell'intero pacchetto compravenduto.

Quando si verifica una delle cause previste, purché involontarie ed imprevedibili al momento della sottoscrizione del contratto di viaggio, la Columbia Turismo srl riconoscerà al Viaggiatore la facoltà di recesso unilaterale secondo le modalità di seguito indicate:

- malattia e/o infortunio, insorti successivamente all'iscrizione, per i quali sia documentata da unità ospedaliera e/o istituto di cura convenzionato l'impossibilità a partecipare al viaggio:
 - a) del viaggiatore o del suo coniuge, figlio/a;
 - b) di accompagnatore, iscritto al viaggio insieme e contemporaneamente al viaggiatore stesso;
- Decesso:
 - a) del viaggiatore o del suo coniuge, figlio/a, fratello/sorella, genitore o suocero/a o, infine nonno/a;
 - b) di accompagnatore, iscritto al viaggio insieme e contemporaneamente al viaggiatore stesso;
- citazione del Viaggiatore avanti alla autorità giudiziaria penale o convocazione in qualità di Giudice Popolare, se intervenuti successivamente all'iscrizione al viaggio.

Il Viaggiatore, a pena di decadenza, deve portare a conoscenza della rinuncia al viaggio il Tour Operator non più tardi di 3 giorni dal verificarsi dell'evento ed entro e non oltre la data di inizio del viaggio.

Dovrà inoltrare per iscritto all'agenzia, dove ha effettuato la prenotazione e sottoscritto il contratto di viaggio, la formale e motivata rinuncia al viaggio in tempo utile affinché quest'ultima possa trasmettere la stessa al Tour Operator Columbia Turismo Srl, entro i termini sopra previsti, indicando:

- nome, cognome, indirizzo, numero di telefono;
- causa dell'annullamento o della modifica;
- luogo di reperibilità.

Tale documentazione dovrà essere inviata via fax 06/8552708 o via e-mail: annullamentoviaggio@columbiaturismo.it.



Entro 10 giorni dalla denuncia di cui sopra, il Viaggiatore dovrà far pervenire, attraverso la propria agenzia, alla Columbia Turismo srl - Ufficio Clienti/Annullamento Viaggio - Via Po, 10 - 00198 ROMA, i seguenti documenti:

- certificato ospedaliero o di istituto di cura attestante la data dell'infortunio o dell'insorgenza della malattia, la diagnosi specifica, i giorni di prognosi e dichiarazione che non trattasi di malattia preesistente o conseguenza di situazioni patologiche croniche o preesistenti; in caso di ricovero, copia conforme all'originale della cartella clinica; in caso di decesso, il certificato di morte;
- scheda di iscrizione al viaggio o contratto;
- ricevuta di pagamento del viaggio;
- estratto conto di conferma prenotazione emesso dalla Columbia Turismo srl;

Il Viaggiatore prende atto e concede espressamente alla Columbia Turismo srl la facoltà di richiedere, ulteriore documentazione rispetto a quella già prevista da questo regolamento, impegnandosi ora per allora al suo tempestivo invio.

Sono esclusi i casi dovuti a:

- infortunio, verificatosi anteriormente al momento della prenotazione o malattia preesistente alla prenotazione;
- stato di gravidanza oltre il sesto mese o situazioni patologiche ad essa conseguenti;
- malattie nervose, mentali, neuropsichiatriche e psicosomatiche;
- colpa o dolo del viaggiatore.
- mancata comunicazione alla Columbia Turismo srl della rinuncia formale al viaggio prenotato, entro tre giorni di calendario dal verificarsi della causa della rinuncia stessa, e comunque oltre la data prevista di inizio del viaggio.
- mancato invio di certificazione medica rilasciata da ospedale, clinica o casa di cura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il Viaggiatore prende atto che scrivendo alla Columbia Turismo srl, autorizzerà la stessa all'utilizzo dei suoi dati ai sensi della D.Lgs 196/2003 - Codice Privacy.

Il trattamento di tutti i dati personali trasmessi in relazione all'esecuzione del contratto di viaggio viene effettuato dalla Columbia Turismo s.r.l. nel rispetto della legge 675/96.

Per tutto quanto non è qui espressamente disciplinato si applicano le disposizioni di Legge.

Assicurazioni



COLUMBIA TURISMO in collaborazione con UNIPOLSAI Assicurazioni S.p.A. ha predisposto per tutti i Viaggiatori un pacchetto assicurativo completo per assicurare il Viaggiatore durante il soggiorno con polizza assistenza alla persona, rimborso delle spese mediche e danni al bagaglio. Riportiamo di seguito un estratto della polizza. Le condizioni sono riportate integralmente sul sito www.columbiaturismo.it e sul certificato assicurativo che verrà consegnato al Viaggiatore prima della partenza.

ASSISTENZA IN VIAGGIO

Oggetto della garanzia:

La Società mette a disposizione dell'Assicurato, nel caso in cui si trovi in una situazione di difficoltà a seguito del verificarsi di un evento fortuito, ed entro i limiti convenuti, le prestazioni di immediato aiuto di seguito descritte tramite la Struttura Organizzativa costituita da medici, tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su **24 telefonando al numero di Torino +39 011 6523211, in virtù di specifica convenzione sottoscritta con Pronto Assistance Servizi S.c.r.l., Corso Massimo d'Azeglio, 14 10125 Torino.**

La Struttura Organizzativa provvede per incarico della Società a fornire i seguenti servizi di Assistenza ai Clienti/ Viaggiatori assicurati:

Consulto medico e segnalazione di uno specialista: Accertamento da parte dei medici della Struttura Organizzativa dello stato di salute dell'Assicurato per decidere la prestazione medica più opportuna e, se necessario, segnalazione del nome e recapito di un medico specialistico nella zona più prossima al luogo in cui si trova l'Assicurato.

Invio di medicinali urgenti:

quando l'Assicurato necessita urgentemente per le cure del caso di medicinali, per i quali sia in possesso di regolare prescrizione medica, e che risultino irripetibili sul posto, sempreché commercializzati in Italia. In ogni caso il costo di detti medicinali resta a carico dell'Assicurato.

Trasporto sanitario:

a) al più vicino luogo idoneo a prestare le cure di emergenza;

b) dal centro medico ove sono state prestate le prime cure di emergenza ad un centro medico meglio attrezzato. L'utilizzo dell'aereo sanitario è limitato agli spostamenti locali.

Rientro sanitario dell'assicurato:

con il mezzo più idoneo al luogo di residenza o in ospedale attrezzato in Italia, resosi necessario a seguito di infortunio o malattia che, a giudizio dei medici della Struttura Organizzativa, non possono essere curati sul posto. Il trasporto è interamente organizzato a spese di UNIPOLSAI e comprende l'assistenza medica o infermieristica durante il viaggio, se necessaria. Il trasporto dai Paesi Extraeuropei, eccettuati quelli del Bacino Mediterraneo e delle Isole Canarie, si effettua esclusivamente su aereo di linea in classe economica, eventualmente barellato.

Rientro dell'assicurato convalescente:

qualora il suo stato di salute impedisca di rientrare a casa con il mezzo inizialmente previsto dal contratto di viaggio, nonché il rimborso delle spese supplementari di soggiorno entro il limite massimo di 3 giorni, dopo la data prevista di rientro, rese necessarie dallo stato di salute dell'Assicurato.

Trasporto della salma:

dell'Assicurato dal luogo del decesso fino al luogo di residenza. Sono escluse le spese relative alla cerimonia funebre e l'eventuale recupero e ricerca della salma.

Rientro dei familiari:

perché assicurati o di un compagno di viaggio, a seguito di rientro sanitario e/o decesso dell'Assicurato.

Rientro anticipato dell'assicurato:

alla propria residenza in caso di avvenuto decesso di un familiare in Italia, se l'Assicurato chiede di rientrare prima della data che aveva programmato e con



un mezzo diverso da quello inizialmente previsto.

Viaggio di un familiare:

quando l'Assicurato sia ricoverato in ospedale - per un periodo superiore a 10 giorni - e qualora non sia già presente sul posto un familiare maggiorenne, viene rimborsato il biglietto aereo o ferroviario di andata e ritorno, per permettere ad un componente della famiglia di recarsi presso il paziente.

Interprete a disposizione all'estero:

quando l'Assicurato a seguito di ricovero in ospedale o di procedura giudiziaria nei suoi confronti per fatti colposi avvenuti all'estero, trovi difficoltà a comunicare nella lingua locale, la Struttura Organizzativa provvede ad inviare un interprete assumendosene i relativi costi, per il solo tempo necessario alla sua azione professionale, con il limite massimo di € 500,00.

Segnalazione di un legale:

quando l'Assicurato sia ritenuto penalmente o civilmente responsabile per fatti colposi avvenuti all'estero ed a lui imputabili, la Struttura Organizzativa segnala il nominativo di un legale per la sua difesa. Inoltre anticipa, contro adeguata garanzia bancaria e fino all'importo massimo di € 3.000,00, l'eventuale cauzione penale che fosse richiesta dal giudice.

COMPORTEMENTO IN CASO DI SINISTRO

L'assistenza si ottiene telefonando al numero +39 011 6523211, in caso di necessità l'Assicurato dovrà:

- segnalare alla Struttura Organizzativa i propri dati anagrafici, Codice Fiscale, i dati identificativi della Tessera "Viaggi Protetto";
- comunicare il luogo dove si trova ed il proprio recapito telefonico.

Disposizioni e limitazioni:

Per le sole Garanzie / Prestazioni di cui agli articoli:

- 04 Trasporto Sanitario)
- 05 Rientro Sanitario dell'Assicurato)
- 06 Rientro dell'Assicurato convalescente)
- 07 Trasporto della salma)
- 08 Rientro dei familiari)
- 09 Rientro anticipato dell'Assicurato)
- 10 Viaggio di un familiare),

qualora l'Assicurato per motivi di forza maggiore si sia organizzato in proprio sostenendo le relative spese, la Società, a seguito di presentazione in originale di idonea certificazione medica rilasciata sul posto e dei documenti di spesa, provvederà al rimborso, **entro e non oltre l'importo di € 750,00 €** comunque nella misura strettamente necessaria.

Le prestazioni della presente polizza sono operanti anche per i cittadini:

- residenti e domiciliati in Italia;
- residenti all'Estero, in viaggio in Italia;
- residente all'Estero, domiciliati temporaneamente in Italia.

Per i sopramenzionati assicurati le Garanzie / Prestazioni:

- Trasporto Sanitario)
- Rientro Sanitario dell'Assicurato)

- Rientro dell'Assicurato convalescente)
- Trasporto della salma)
- Rientro dei familiari)
- Rientro anticipato dell'Assicurato)

sono riconosciute **nei limiti di costo per il rientro/trasporto in Italia.**

L'Assicurato è tenuto alla consegna alla Società dei biglietti di viaggio non utilizzati a seguito delle prestazioni godute.

• Malattie preesistenti

Si intendono operanti anche le riacutizzazioni di malattie, preesistenti all'inizio del viaggio. Tale estensione avrà valore solo a seguito di presentazione della certificazione rilasciata da un organismo sanitario di pubblico soccorso (ospedale, guardia medica), e non da medici privati, che ne imponga la necessità, o quanto meno, l'opportunità.

NB.: dalla presente estensione è esclusa la prestazione "Rientro Anticipato dell'Assicurato.

SPESE MEDICHE

Oggetto della garanzia:

La garanzia ha per oggetto il rimborso delle sole spese mediche, per prestazioni sanitarie conseguenti a infortuni o malattia, sostenute dall'Assicurato in loco, la cui necessità sorga durante il viaggio e che risultino indispensabili e non rimandabili al rientro nel luogo di residenza. La Società rimborserà le spese incontrate, nei limiti di costo degli ospedali pubblici e ferme le seguenti somme assicurate:

- Italia: € 1.000,00

- Europa, Mondo e Russia: € 30.000,00

ATTENZIONE: Per spese mediche superiori a € 1.000,00 dovrà sempre essere ottenuta l'autorizzazione preventiva della Struttura Organizzativa.

Franchigia e scoperto:

Le Garanzie/Prestazioni sono prestate con l'applicazione di una franchigia pari a € 50,00.

In caso di ricovero ospedaliero nell'Unione Europea:

Con l'uso della Tessera Sanitaria (Tessera Europea Assicurazione Malattia TEAM) dove sono impressi i codici necessari per garantire ad ogni cittadino italiano l'assistenza sanitaria anche nei Paesi dell'Unione Europea non vi sarà l'applicazione di scoperto o franchigia.

COMPORTEMENTO IN CASO DI SINISTRO

Per ottenere il rimborso delle spese mediche sostenute, l'Assicurato, entro 15 giorni dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società, telefonando al **numero verde 800406858** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:00 ed il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:30 od inviare la relativa richiesta a:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Ufficio Sinistri Turismo C.P. 78-20097 San Donato Milanese (MI), completa dei seguenti documenti:

- propri dati anagrafici, Codice Fiscale, dati identificativi della Tessera "Viaggi Protetto", codice IBAN;
- diagnosi del medico locale;
- originali delle fatture o ricevute pagate.

In ogni caso la documentazione richiesta andrà inviata esclusivamente in originale, a:

UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Ufficio Sinistri Turismo C.P. 78 20097 San Donato Milanese (MI).

Assicurazioni

• Malattie preesistenti

Si intendono operanti le riassicurazioni di malattie preesistenti all'inizio del viaggio. Tale estensione avrà valore solo a seguito di presentazione della certificazione rilasciata da un organismo sanitario di pubblico soccorso (ospedale, guardia medica), e non da medici privati, che ne imponga la necessità, o quanto meno, l'opportunità.

Per la Sezione SPESE MEDICHE si intende garantita anche la prestazione di medici privati a condizione che ne consegua il ricovero presso una struttura sanitaria di pubblico soccorso o il ricorso a prestazioni di pronto soccorso.

Si raccomanda l'uso della Tessera Sanitaria (Tessera Europea Assicurazione Malattia - TEAM) dove sono impressi i codici necessari per garantire ad ogni cittadino italiano l'assistenza sanitaria anche nei Paesi dell'Unione Europea.

La franchigia che sarà dedotta dall'importo risarcibile delle Spese Mediche, è di:

- € 40,00 per le spese sostenute ad integrazione di quanto fruibile mediante l'uso della tessera TEAM (*), nei Paesi convenzionati con l'Italia;
- € 250,00 per le spese sostenute qualora l'Assicurato non utilizzi la tessera TEAM nei Paesi in cui questo sia utilizzabile;
- € 80,00 per le spese sostenute nei Paesi non convenzionati con l'Italia.

GARANZIA BAGAGLIO

Oggetto della garanzia:

entro la somma assicurata di € 1.000,00, la Società, rimborserà le perdite conseguenti a **furto, rapina, scippo, incendio del bagaglio**, che l'Assicurato aveva con sé durante il viaggio, compresi gli abiti e gli oggetti indossati nonché per mancata riconsegna o danneggiamento del bagaglio causato dal vettore a cui era stato consegnato.

Disposizioni e limitazioni:

L'indennizzo verrà corrisposto in base al valore commerciale e in nessun caso si terrà conto dei valori affettivi. Per il rifacimento di documenti d'identità, il rimborso è limitato a € 75,00.

Il rimborso è limitato al **50% della somma assicurata** per:

- a) gioielli, preziosi, orologi, pellicce ed altri oggetti di valore;
- b) apparecchiature fotocineottiche, apparecchi radio-televisivi ed apparecchiature elettroniche.

Per tali oggetti la garanzia non opera quando sono inclusi nel bagaglio consegnato a imprese di trasporto.

Il rimborso è altresì limitato per ogni singolo oggetto al 50% della somma assicurata ed i corredi fotocineottici (obiettivi, filtri, lampeggiatori, batterie, etc.) sono considerati quali unico oggetto.

Gli oggetti lasciati in automobile, nel camper, nel caravan od a bordo di motocicli o altri veicoli sono assicurati solo se riposti nel bagagliaio chiuso a chiave non visibili all'esterno ed il mezzo viene lasciato in un parcheggio custodito a pagamento.

Spese di prima necessità:

In caso di ritardata (non inferiore alle 12 ore) o mancata riconsegna del bagaglio da parte del vettore, la Società rimborserà, entro la somma assicurata di € 150,00 le spese sostenute e documentate per gli acquisti di prima necessità effettuati prima del termine del viaggio.

Franchigia:

Dall'ammontare del danno risarcibile verrà detratta la franchigia pari a € 50,00. Detta franchigia non si applicherà agli indennizzi dovuti ad integrazione del risarcimento effettuato dal vettore. In tale caso, l'indennizzo avverrà proporzionalmente e successivamente a quello del vettore responsabile e solo qualora il risarcimento ottenuto non copra l'intero ammontare del danno.

COMPORAMENTO IN CASO DI SINISTRO

In caso di danni o perdite al bagaglio, L'Assicurato, entro 15 giorni dalla data del rientro, dovrà denunciare il sinistro alla Società, telefonando al numero verde 800 406858 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:00 ed il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:30 od inviare la relativa richiesta a: **UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Ufficio Sinistri Turismo - C.P. 78 - 20097 San Donato Milanese (MI)**, completa dei seguenti documenti:

Cognome, nome, indirizzo, codice fiscale, dati identificativi della Tessera "Viaggi Protetto", codice IBAN

Descrizione dettagliata delle circostanze in cui si è verificato il sinistro;

Descrizione, valore, data di acquisto degli oggetti perduti o danneggiati, preventivo di riparazione o dichiarazione di irreparabilità;

in caso di bagaglio affidato al vettore aereo: copia del rapporto di smarrimento o danneggiamento (RIB o PIR, da ottenersi presso l'ufficio "Lost and Found" dell'Ente Aeroportuale) e copia della lettera di reclamo inviata nei termini di legge al vettore aereo ed eventuale risposta dello stesso. Trascorsi inutilmente 90 giorni dalla data di invio della lettera di reclamo al vettore aereo, l'Assicurato potrà comunicare alla Società la mancata risposta. In tal caso la Società liquiderà l'indennizzo dovuto a termini di polizza, previa applicazione della franchigia contrattuale di € 50,00. Resta salvo il diritto di surroga della Società nei confronti del Vettore medesimo.

L'Assicurato si obbliga a dare comunicazione alla Società di eventuali ulteriori somme da chiunque ricevute a titolo di indennizzo per il medesimo danno ed a restituire tempestivamente alla Società gli importi non contrattualmente dovuti;

in caso di bagagli affidati al vettore marittimo, terrestre o all'albergatore: copia del reclamo, debitamente controfirmata per ricevuta dal vettore o albergatore e loro risposta;

in caso di bagagli non consegnati: copia della denuncia all'autorità del luogo dell'avvenimento e copia del reclamo scritto ad eventuali responsabili (albergo, ristorante, autorimessa) e loro risposta;

in caso di acquisti di prima necessità: gli scontrini che documentino il costo e la natura dei beni acquistati. In ogni caso la documentazione richiesta andrà inviata, **esclusivamente in originale, a: UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Ufficio Sinistri Turismo C.P. 78 - 20097 San Donato Milanese (MI)**.

ULTERIORI OBBLIGHI DELL'ASSICURATO

L'Assicurato è tenuto a salvaguardare il diritto di rivalsa della Società nei confronti del responsabile della perdita o danno del bagaglio, quindi deve sporgere immediato reclamo scritto nei confronti dell'albergatore, vettore o altro responsabile. Deve altresì denunciare i casi di furto, scippo o rapina all'Autorità del luogo di avvenimento.

IMPORTANTE

Leggere attentamente il fascicolo informativo che contiene un estratto delle condizioni della polizza 1/72929/319/107481615 sottoscritta dalla Columbia Turismo srl consultabile sul sito:

www.columbiaturismo.it/fascicolo1-UnipolSai.html



POLIZZE FACOLTATIVE

Per una maggiore tranquillità del Cliente/Viaggiatore (residente o domiciliato nell'EEA e di età inferiore a 90 anni), consigliamo di valutare l'opportunità di aderire alle polizze integrative descritte di seguito.

IMPORTANTE

Prima di sottoscrivere la polizza, leggere attentamente il fascicolo informativo con le condizioni contrattuali che potranno essere consultate sul sito:

-ERV: www.columbiaturismo.it/fascicolo2-ERV.html
-Ima: www.columbiaturismo.it/fascicolo3-ImaItaliaAssistance.html

ERGO
Assicurazione Viaggi

Garanzia Annullamento Viaggio (ERGO)

L'adesione alla copertura deve essere contestuale alla sottoscrizione del contratto di viaggio.

La garanzia tutela le penali addebitate dal Tour Operator in caso di cancellazione del viaggio da parte del cliente per:

- Malattia, infortunio, ricovero ospedaliero (imprevedibili e di entità tale da giustificare la cancellazione al viaggio) o decesso dell'Assicurato, di un familiare fino al secondo grado di parentela, di un compagno di viaggio purché iscritto al viaggio insieme e contemporaneamente all'Assicurato o del socio/contitolare della ditta/impresa dell'Assicurato;
- Danni all'abitazione dell'assicurato di natura straordinaria ed imprevedibile che rendano necessaria la presenza dell'assicurato;
- Convocazione dell'Assicurato in qualità di giurato o testimone;
- Licenziamento o nuova assunzione dell'Assicurato;
- Impossibilità a raggiungere il luogo di partenza in seguito a calamità naturale;
- Cambiamento della data degli esami scolastici o di abilitazione professionale.

Massimale: è possibile assicurare l'importo del viaggio fino a € 5.000,00 per persona.

Franchigia: 10% dell'importo indennizzabile. In caso di rinuncia in caso di decesso o ricovero superiore a 3 giorni sia dell'Assicurato che della persona la cui malattia è causa della rinuncia, non verrà applicata nessuna franchigia.

Premio: tasso del 3,5% da calcolare sul valore del viaggio.



Spese Mediche Aumento Massimale (Ima Italia Assistance)

L'adesione alla polizza può essere effettuata anche un giorno prima della data di partenza, mediante il pagamento del relativo premio.

È possibile aumentare il massimale delle spese mediche portandolo complessivamente per la destinazione;

- **MONDO e RUSSIA** fino a € 300.000,00
- **USA e CANADA** fino a € 500.000,00.

(con esclusione della destinazione Italia).

Franchigia Spese Mediche: € 5.000,00 (assicurata con polizza base)

Premio:

€ 70,00 per persona per destinazione Mondo e Russia.
€ 80,00 per persona per destinazione USA e Canada.

