

“ *Un cliente bene informato oggi sarà un cliente soddisfatto domani* ”

- 1** È indispensabile che **il cliente sia portato a conoscenza di tutto** ciò che riguarda il pacchetto di viaggio che sta acquistando, in particolare: il programma, le informazioni utili, le condizioni di partecipazione, il contratto della compagnia di assicurazione prescelta.
- 2** Altrettanto **indispensabile è consultare prima della partenza i siti istituzionali** ([www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it), [www.dovesiamonelmondo.it](http://www.dovesiamonelmondo.it), [www.amb...esteri.it](http://www.amb...esteri.it), [www.agenziedelledogane.gov.it](http://www.agenziedelledogane.gov.it)) e i siti di consultazione meteorologica ([www.meteo.it](http://www.meteo.it), ecc.)
- 3** Questa pubblicazione è un **“manuale-opuscolo” per gli addetti ai lavori** e vuole essere un passo avanti rispetto al “prezzo a partire da...”; infatti con “Viaggi e Colori” è possibile con molto anticipo avere una indicazione abbastanza precisa sia sui prezzi che sulle date della programmazione 2025 per i viaggi di gruppo. Per le prenotazioni individuali e i viaggi su richiesta verranno elaborati itinerari e prezzi in base alla destinazione, alle esigenze del cliente, al livello dei servizi.
- 4** Consultare il sito [www.columbiaturismo.it](http://www.columbiaturismo.it) è **fondamentale**, vi si troverà l'intero contenuto del presente “manuale-opuscolo” costantemente aggiornato con le variazioni che sarà necessario apportare. Il programma di viaggio, riconosciuto e legalmente valido, è quello scaricato dal sito.
- 5** Si raccomanda di **utilizzare il sistema di prenotazione on line “BOOKY”** che permette di migliorare la qualità del lavoro e ottenere risposte immediate. È semplice e veloce.
- 6** **Solo alcune partenze, che verranno segnalate sul nostro sito, avranno l'accompagnatore dall'Italia**; non è solo un problema di costo, in molti paesi dove la guida è anche accompagnatore, la figura del tour leader italiano rovina il lavoro di entrambi. Sono infatti frequenti i contrasti, per interesse e visione della gestione del gruppo.
- 7** **Le partenze esclusive Columbia hanno un numero di partecipanti basso**, in genere 10, ed un massimo di 30 (a differenza dei programmi con “minimo 2 partecipanti” dove il numero degli iscritti può coprire l'intera capacità del bus utilizzato).
- 8** È necessario ricordare che **molti disservizi sono spesso causati da eventi imprevedibili e straordinari**, da una organizzazione dei trasporti molto vulnerabile, da un affollamento dei siti da visitare, per i quali l'organizzatore non può essere ritenuto responsabile.



**TOUR OPERATOR DAL 1968**

# Informazioni utili

Le regole riguardanti le cancellazioni richieste dalle compagnie aeree e dai fornitori dei servizi sono molto rigide, possono arrivare a richiedere il 100% di penali per annullamento anche molti giorni prima della data di partenza.

Questo rende obbligatorio garantirsi, stipulando una POLIZZA ASSICURATIVA che copra l'annullamento. L'organizzatore propone una polizza ad un prezzo concordato (vedere in calce ai programmi "Assicurazioni"), è comunque facoltà del cliente scegliere un'altra assicurazione di proprio gradimento.

## 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](http://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.

## 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 generalmente 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. Per i cittadini di nazionalità diversa da quella italiana è necessario consultare prima della partenza il proprio consolato.



## 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 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 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.

## PROGRAMMI DI VIAGGIO

### • Partenze esclusive Columbia Turismo

Sono pacchetti di viaggio programmati e gestiti esclusivamente da Columbia Turismo, sono garantite omogeneità di trattamento, di informazione e di prezzo.

Nel rispetto dei regolamenti e della trasparenza in ogni programma sono indicate chiaramente le caratteristiche del prodotto, in particolare è fissato il numero minimo dei partecipanti (da 6 a 10) e il riempimento massimo del pullman (mai oltre 30 partecipanti).

### • Partenze condivise con altri operatori

È un prodotto "di massa", programmato da Tour Operator esteri che sono in grado di garantire l'effettuazione delle varie partenze.

Alla vendita di questo tipo di iniziative partecipano moltissime organizzazioni, ognuna con la sua immagine e operatività.

Sia nel caso di "solo servizi a terra" che in quello di "pacchetto incluso volo" non c'è garanzia di unicità di informazione e di prezzo, le aspettative dei partecipanti possono non trovare riscontro e la mancata informazione in fase di vendita circa le caratteristiche di questi prodotti può essere causa di malumori e contestazioni. Va tenuto presente che, spesso, i posti sul pullman sono occupati al 100%; ciò determina un forte risparmio e, di conseguenza, quote di partecipazione più allettanti; la qualità del servizio può risentirne, specialmente riguardo la gestione dei tempi e delle visite e dell'assistenza, con particolare riferimento al lavoro del Tour escort.

## È BENE CONSULTARE:

[www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it)  
[www.amb.....esteri.it](http://www.amb.....esteri.it) (1)  
[www.dovesiamonelmondo.it](http://www.dovesiamonelmondo.it)  
[www.meteo.it](http://www.meteo.it)  
[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)  
[www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.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 Grecia: [www.ambatene.esteri.it](http://www.ambatene.esteri.it)

## 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 comunemente possibile offrirne garanzia di buon esito, è richiesta la firma di una manleva.

## BIGLIETTO AEREO

La prenotazione dei voli deve essere fatta con le 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 documento di espatrio che si presenta al momento del check-in.

Segnaliamo che anche piccole differenze possono comportare richiesta di rimissione 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 (per cause addebitabili al passeggero), il passeggero per richiederne 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; per fare questo è necessario richiedere all'organizzatore l'eticket una settimana prima della partenza. 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

Nel caso che le spedizioni contengano documenti personali come il passaporto ed al-

tri documenti indispensabili per l'espatrio 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 20 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, traffico aereo, centro europeo controllo autorizzazioni al volo di Bruxelles, controlli di sicurezza, scioperi, condizioni meteorologiche avverse, 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](http://www.enac-italia.it). I dispositivi elettronici e oggetti magnetici (power bank, smart-phone, calamite, etc.) devono essere trasportate nel bagaglio a mano e non inserite nel bagaglio da imbarcare per essere sottoposti al controllo prima dell'imbarco.

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 ba-



# Informazioni utili

**gaglio 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 velocizzarne 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.

## ASSISTENZA IN LOCO

L'assistenza in loco dei turisti può essere assicurata dalle guide di ogni città durante le visite in programma o 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, 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 12.00/14.00.**

Molti alberghi richiedono, a garanzia degli extra, un deposito in contanti o con 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, 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 possibile 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 molti hotel 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 sconsiglia 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 adulti 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 sottopiatte 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 hotel 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.

### 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 Tour Operator nella veste di organizzatore. **Pertanto nessuna responsabilità potrà essere ascritta al Tour Operator** 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.

### 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 chiuse al pubblico o siano in parte occupati da palchi 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.

### 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. **In tutti i paesi dove i pullman sono dotati di cinture di sicurezza è obbligatorio indossarle durante la marcia, è severamente proibito inoltre sostare in piedi nel corridoio.**

### 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.

### 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, Amman, Londra, Dublino, 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.

### 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.**

### 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 spese extra.**

### ACQUISTI

È prassi ormai consolidata prevedere, nei tour di gruppo, soste in negozi o laboratori selezionati per invogliare e facilitare il turista ad acquistare prodotti locali. Da un sondaggio risulta che molti partecipanti sono favorevoli a queste visite perché spesso il problema della lingua e la scarsa conoscenza delle realtà locali rappresenterebbero un ostacolo difficile da superare; queste attività fanno parte del programma di viaggio.

### NORME DOGANALI

**Merci e prodotti importati in Italia:** Il viaggiatore in arrivo da un Paese che non fa parte dell'Unio-

ne Europea **può portare con sé, nel bagaglio personale ed in esenzione dei diritti doganali, acquisti per un valore complessivo pari a 430 euro;** se si eccede la franchigia di 430 euro la merce è sottoposta al pagamento dei diritti doganali.

Le eventuali fatture devono riportare la descrizione della merce, i dati anagrafici del viaggiatore e gli estremi del passaporto o della carta d'identità.

**È vietata l'importazione di merce contraffatta anche per uso personale,** si rischia una denuncia per i casi più gravi oltre ad una sanzione pecuniaria.

### VALUTA

L'esportazione e l'importazione di valuta o altri titoli è libera per importi complessivi inferiori a 10.000 euro, per somme superiori è necessario presentare la dichiarazione valutaria.

### SPESE DI SERVIZIO

A margine della tabella dei prezzi vengono precisate le spese da sostenere in loco, consistono nel pagamento delle mance ed in alcuni casi degli ingressi a musei e siti archeologici. Detti importi vanno consegnati in contanti all'inizio del viaggio all'accompagnatore o al tour escort oppure al rappresentante del fornitore locale.



### GITA IN MONGOLFIERA E JEEP SAFARI

La Columbia Turismo e l'Operatore locale non possono assumere alcuna responsabilità in merito alla gestione ed effettuazione di questi "fuori programma". Si tratta di attività organizzate da varie Compagnie specializzate e indipendenti responsabili di tutti gli aspetti principali: effettuazione, regolare svolgimento delle operazioni, dei prezzi e della gestione delle conferme. Le prenotazioni e i pagamenti vanno effettuati sul posto in contanti.

La realizzazione di entrambe le escursioni è soggetta a molteplici imprevisti: climatici, di traffico, di sicurezza e, nel caso del volo in mongolfiera, all'autorizzazione dell'Aviazione Civile Turca. La Compagnia si riserva di annullare l'iniziativa oppure modificare l'itinerario e la durata anche all'ultimo momento. In alcuni periodi di alta stagione, causa l'eccessiva domanda, non tutte le richieste possono essere accolte.



# Assicurazioni

**COLUMBIA TURISMO** in collaborazione  
con **NOBIS ASSICURAZIONI** e **B&T INSURANCE**  
ha predisposto una soluzione assicurativa  
**per salvaguardare il turista da eventuali imprevisti:**



## POLIZZA ALL RISK "VACANZA SERENA"

*Include la polizza viaggio con annullamento + spese mediche + garanzia bagaglio + assistenza, tutela il viaggiatore dalla sottoscrizione del contratto di viaggio e per tutta la durata della vacanza, include la Garanzia Annullamento, Centrale Operativa h 24, Assistenza in caso di malattia o infortunio, Spese Mediche, estensione da contagio da Covid-19, prevede una diaria da ricovero e un'indennità di convalescenza durante il viaggio, include inoltre un servizio di assistenza al viaggiatore h 24 in Italia e all'estero.*



### NEL DETTAGLIO:

**ALL RISK "VACANZA SERENA"** è la polizza completa, assicurata da NOBIS ASSICURAZIONI, per proteggere il viaggiatore fin dal momento della prenotazione e per tutta la durata del viaggio. Oltre alla garanzia Annullamento Viaggio, operativa anche in caso di infezione da Covid-19, offre prestazioni di assistenza in caso di malattia o infortunio durante il viaggio, anche se riconducibili a malattie preesistenti, il rimborso delle spese mediche fino ad euro 50.000 (per Mondo), la protezione del bagaglio, un indennizzo in caso di ritardo del primo volo, il rimborso dei giorni di vacanza non usufruiti in caso di rientro anticipato per gravi motivi, l'assistenza al veicolo, Tutela Legale e la Responsabilità Civile del viaggiatore.

**Limite di età:** nessuno

**Durata massima della copertura:** 30 giorni.

**Valida:** per cittadini italiani o stranieri residenti in Italia.

**Validità territoriale:** la polizza vale in tutto il Mondo, ad eccezione dell'Antartide, Oceano Antartico e dei Paesi in stato di belligeranza dichiarata o di fatto.



### POLIZZA COMPLETA

*(si raccomanda di leggere con attenzione tutte le condizioni di polizza)*



Il costo di VACANZA SERENA è calcolato sul valore del viaggio ad un tasso del 4.5%,  
per info contatta il booking di COLUMBIA TURISMO.

NB.: Il costo del servizio VACANZA SERENA NON E' MAI RIMBORSABILE.

Le condizioni di polizza sono riportate integralmente anche sul sito [www.columbiaturismo.it](http://www.columbiaturismo.it)  
e sul certificato assicurativo che verrà consegnato al Viaggiatore prima della partenza.



Pubblicazione conforme alla legge regionale n. 10 del 27/1/2000 RCP UNIPOL SAI N° 178758601 Grandi Rischi Unipol SAI N° 189572432 Organizzazione tecnica COLUMBIA TURISMO Autorizzaz. Reg. Lazio 7323del 25/11/86

**NORME APPLICABILI**

Il contratto è regolato dalle previsioni che seguono e dal Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79 "codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo", dalla Convenzione di Varsavia del 12 ottobre 1929 sul trasporto aereo internazionale, resa esecutiva con legge 19 maggio 1932, n. 41, dalla Convenzione di Berna del 25 febbraio 1961 sul trasporto ferroviario, resa esecutiva con legge 2 marzo 1963, n. 806, in quanto applicabili ai servizi oggetto del pacchetto turistico, dalle previsioni in materia del codice civile e delle altre norme di diritto interno, in quanto non derogate dalle previsioni del presente contratto, nonché del codice del consumo.

**PREZZO - REVISIONE - ACCONTI**

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nelle Condizioni Speciali del presente contratto. Tale prezzo potrà essere modificato soltanto in dipendenza di variazioni del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) le tasse di imbarco o sbarco nei porti e negli aeroporti, e del tasso di cambio applicato (quale indicato nelle Condizioni Speciali). La revisione del prezzo sarà determinata in proporzione alla variazioni dei citati elementi ed al Viaggiatore verrà fornita l'esatta indicazione della variazione dell'elemento di prezzo che ha determinato la revisione stessa e potrà essere richiesta fino a 20 giorni prima della partenza del viaggio. Al momento della prenotazione il Viaggiatore dovrà versare una caparra pari al 20% del costo totale del viaggio oltre alle spese di iscrizione ed al costo dei visti consolari se necessari. Ulteriore versamento pari al 50% del costo del viaggio dovrà essere pagato 60 giorni prima della partenza, il saldo 20 giorni prima della partenza. Al momento dell'iscrizione il Viaggiatore dovrà consegnare la fotocopia di un documento di riconoscimento (passaporto o carta d'identità). Qualora la prenotazione avvenga in una data successiva a quella, come sopra determinata, prevista per il saldo del prezzo, il Viaggiatore farà luogo al pagamento integrale contestualmente alla prenotazione. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne da parte dell'organizzazione la risoluzione di diritto del contratto.

I pagamenti effettuati a mani delle Agenzie di Viaggio si considereranno perfezionati soltanto quando le somme sono accreditate effettivamente sul conto dell'operatore oppure ad esso fatte recapitare materialmente.

**RINUNCE - ANNULLAMENTI**

1. Il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto senza corrispondere alcuna penalità, nelle seguenti ipotesi:  
 - aumenti del prezzo del pacchetto indicato nelle condizioni speciali superiori all' 8%;  
 - slittamento della data di partenza superiore alle 48 ore;  
 - modifiche essenziali del contratto richieste dopo la conclusione del contratto dall'Organizzatore e non richieste dal Viaggiatore. A tal fine si precisa che il Viaggiatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di accettare o di recedere entro due giorni lavorativi dalla ricezione della proposta di modifica.  
 2. Nelle ipotesi indicate nel precedente comma, ovvero allorché l'Organizzatore annulli il pacchetto turistico prima della par-

tenza, per qualsiasi motivo tranne che per colpa del Viaggiatore stesso, quest'ultimo 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 sette giorni lavorativi dal momento della comunicazione dell'intenzione di recedere o di accettare la proposta alternativa, ai sensi del comma successivo, ovvero dell'annullamento.

3. Il Viaggiatore deve comunicare per iscritto all'Organizzatore la propria scelta di recedere ovvero di usufruire del pacchetto turistico alternativo entro e non oltre due giorni dalla ricezione della proposta alternativa. Inoltre, ove ne fornisca specifica prova, ha altresì diritto al risarcimento degli eventuali ulteriori danni che avesse subito in dipendenza della mancata esecuzione del contratto. Il Viaggiatore non ha comunque diritto al risarcimento del maggior danno allorché l'annullamento del viaggio dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, eventualmente indicato nelle Condizioni speciali ed il Viaggiatore abbia ricevuto comunicazione del mancato raggiungimento almeno 20 giorni prima della data fissata per la partenza, ovvero allorché l'annullamento dipenda da cause di forza maggiore.

4. Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del Viaggiatore del pacchetto turistico offerto in alternativa, l'Organizzatore che annulla (art. 33 lett. e cod. consumo) restituirà al Viaggiatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'Organizzatore.

5. Qualora il Viaggiatore intenda recedere dal contratto si applicheranno le seguenti Condizioni:

- A) Viaggio e soggiorni individuali - IT aerei individuali:  
 25% + quota d'iscrizione sino a 15 giorni prima della partenza; 50% + quota d'iscrizione sino a 5 giorni prima della partenza;  
 Nessun rimborso dopo tali termini.  
 Tali indicazioni valgono per i soli servizi a terra (alberghi, visite, etc.), relativamente al volato si seguono le regole delle compagnie aeree secondo la classe di prenotazione.
  - B) Charter europei - IT aerei gruppo - Viaggi di gruppo con altri mezzi:  
 1) 10% + q.i. fino a 70 giorni prima della partenza  
 2) 40% + q.i. da 69 a 45 giorni prima della partenza  
 3) 50% + q.i. da 44 a 25 giorni prima della partenza  
 4) 70% + q.i. da 24 a 11 giorni prima della partenza  
 5) Nessun rimborso a partire dal 10° giorno prima della partenza.
- Il visto turistico (se presentato) ed il premio assicurativo non sono mai rimborsabili

**CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il Viaggiatore, qualora si trovi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico, può cedere il contratto ad un terzo, a patto che questi soddisfi tutte le condizioni ed i requisiti per la fruizione dei servizi oggetto del pacchetto turistico. In tal caso il Viaggiatore deve dare comunicazione della propria intenzione di cedere il contratto all'Organizzatore a mezzo raccomandata A.R. o, in casi di urgenza, telegramma o telex, che dovrà pervenire entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del cessionario (nome, cognome, sesso, data di nascita, cittadinanza). Tuttavia l'organizzatore non sarà responsabile dell'eventuale mancata accettazione del nuovo nominativo da parte di terzi fornitori dei servizi e, qualora necessario, dell'ottenimento tempestivo del visto d'ingresso. A seguito della

cessione il cedente ed il cessionario sono solidalmente obbligati per il pagamento del prezzo del pacchetto turistico e delle spese aggiuntive come quantificate dall'organizzatore prima della cessione.

**ACCORDI SPECIFICI**

Il Viaggiatore può far presenti, 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 delle Condizioni Speciali. Allo stesso modo verranno inserite nelle Condizioni Speciali eventuali modifiche al pacchetto turistico, così come descritto nel Catalogo di riferimento, che dovessero essere concordate tra le parti al momento della prenotazione. Dopo la conclusione del contratto, eventuali modifiche, siano esse richieste dal Viaggiatore, ovvero dall'Organizzatore, dovranno formare oggetto di specifico accordo, da redigersi per iscritto.

**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 programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del Viaggiatore, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno, che sia provato dal Viaggiatore. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il Viaggiatore non l'accetta per un giustificato motivo, l'Organizzatore gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad un altro luogo convenuto, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

**ASSICURAZIONI - FONDO DI GARANZIA**

L'organizzatore ha stipulato, ai sensi degli art. 44/45/47 cod. tur. polizza assicurativa con UNIPOL SAI n° 1/72929/319/178758601 per la responsabilità civile. In merito a quanto previsto dall'art. 50, comma 2 D.lgs 79/2011, modificato dalla legge europea 115/2015, COLUMBIA TURISMO ha aderito al Fondo IL SALVAGENTE (cert. n.2021/1-4026) istituito per tutelare i viaggiatori nei casi di insolvenza o fallimento dell'Organizzatore.

**RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE**

La responsabilità dell'Organizzatore nei confronti del Viaggiatore per eventuali danni subiti a causa del mancato od inesatto adempimento delle obbligazioni 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 Viaggiatore potrà eccedere i limiti previsti dalle leggi e 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 obbligazioni nascenti dalla organizzazione del viaggio, ma risponde esclusivamente delle obbligazioni nascenti nella sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi e convenzioni sopra citate. È esclusa in ogni caso la responsabilità dell'Organizzatore e del Venditore qualora l'inadempimento lamentato dal Viaggiatore dipenda da cause imputabili al Viaggiatore stesso, ovvero imputabili ad un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto, ovvero sia dovuto a

caso fortuito o a forza maggiore. È esclusa in ogni caso la responsabilità dell'Organizzatore per eventuali mancate partenze o interruzioni del viaggio dovuta a irregolarità dei documenti personali di riconoscimento (passaporto o carta di identità) con particolare riferimento alla validità e al loro stato di usura o danneggiamento. L'Organizzatore, inoltre, non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali 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 Viaggiatore nel corso dell'esecuzione del viaggio, ovvero da circostanze che l'Organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere e risolvere.

**CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA**

La classificazione delle strutture alberghiere riportata in catalogo o in altro materiale informativo è quella ufficiale stabilita dalle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato.

**BAGAGLIO**

Il bagaglio viaggia a rischio e pericolo del partecipante, l'organizzatore non può in nessun caso essere considerato responsabile dell'eventuale perdita o danno, così come non può essere chiamato a risarcire i disagi derivanti dal mancato arrivo alla destinazione finale. In caso di smarrimento del bagaglio da parte del vettore aereo, la denuncia e le pratiche per la restituzione dello stesso sono a carico del passeggero.

**RECLAMO**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Viaggiatore senza ritardo affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il Viaggiatore deve altresì, a pena di decadenza, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'Organizzatore ed al Venditore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

**CONDIZIONI SPECIALI**

Le quote di partecipazione e i supplementi sono stati fissati in base alle imposizioni fiscali e alle tariffe aeree in vigore alla data del 27-09-2024. Relativamente ai servizi a terra il cambio applicato è di:

- per i viaggi in Armenia, Azerbaijan, Georgia, Giordania, Kirghizstan, Uzbekistan, Perù, Messico, Vietnam, Laos, Cambogia il cambio applicato è 1 USD = 0,89 €;
- per i viaggi in Cina: 1 € = 7,87 CNY;
- per i viaggi in India: 1 € = 93,20 INR;
- per i viaggi in Marocco: 1 € = 10,80 MAD;
- per i viaggi nel Regno Unito: 1 € = 0,83 GBP;
- per i viaggi in Europa, Turchia, Scandinavia e Repubbliche Baltiche, i costi dei servizi sono espressi in Euro.

Le oscillazioni al rialzo dei cambi superiori al 2% comporteranno un aumento delle quote di partecipazione.

Per i viaggi di gruppo il numero minimo di partecipanti per garantire la partenza è indicato nei riquadri in calce ai programmi.

Le modifiche richieste dal viaggiatore dopo la prenotazione comportano un aggravio dei costi pari alle eventuali penalità richieste dai fornitori dei servizi.

**VALIDITÀ DEI PROGRAMMI 1 gennaio / 31 dicembre 2025**

**Nota:** il presente opuscolo è emesso dietro la sola responsabilità dell'Operatore Turistico. Non è emesso per conto delle Compagnie Aeree in esso menzionate o delle Compagnie Aeree i cui servizi vengono impiegati durante il viaggio, nè le impegna.