



**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.

**CHECK IN E DOCUMENTI DI VIAGGIO** Le operazioni d'imbarco dei gruppi in aeroporto (minimo 15 persone) verranno curate da un rappresentante dell'agenzia organizzatrice, che provvederà alla consegna dei documenti di viaggio (biglietti, passaporti, visti, materiale informativo e borsa da viaggio). Nel caso di partenze non di gruppo i documenti di viaggio verranno inviati con il corriere (vedi punto 2) all'agenzia che ha curato l'iscrizione al viaggio che li recapiterà all'interessato, il quale si farà carico di espletare le operazioni di imbarco personalmente. Non è prevista la spedizione di detti documenti in tempi diversi da quelli suindicati.

**VISTI D'INGRESSO** La società organizzatrice assume l'incarico di inoltrare i documenti necessari alla rappresentanza diplomatica di competenza, ma non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile del mancato rilascio del visto che è esclusiva competenza del consolato. Il pagamento della tassa d'ingresso avviene al momento della presentazione del passaporto al consolato, non è mai rimborsabile anche in caso di mancato rilascio. Il costo del visto comprende: la tassa consolare, l'assicurazione infortuni e malattia (copertura 30.000 €) 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 segnalarglielo 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.

**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.

**ITINERARI E VISITE TURISTICHE** Gli itinerari e l'ordine delle visite turistiche potranno subire variazioni per motivi operativi. Tutte le visite previste nei programmi sono garantite, tuttavia è possibile che, a causa di eventi speciali, di manifestazioni pubbliche o istituzionali e di lavori di ristrutturazione, alcuni edifici o luoghi di interesse artistico siano chiusi al pubblico; l'agenzia organizzatrice non si assume alcuna responsabilità in merito. L'ordine di effettuazione delle visite turistiche potrebbe subire variazioni rispetto a quanto indicato nel programma per ragioni organizzative. Il giro orientativo della città non prevede ingressi ma solo gli esterni dei principali monumenti e luoghi d'interesse. La durata delle visite è, mediamente, di 3,5/4 ore includendo partenza/arrivo in hotel.

**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 qua-

lità 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 prevedere e programmare con buona approssimazione l'andamento della circolazione stradale.

**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. Nell'offerta di quotazione è precisato il tipo di assistenza previsto.

**MEDICINE** 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; evitare cibi crudi e a rischio quali uova, frutta, verdure, etc. Si consiglia di portare qualche analgesico e antidolorifico, qualche medicinale contro il raffreddore o contro i disturbi gastrici e intestinali.



**AL MOMENTO DELL'ISCRIZIONE AL VIAGGIO** Si raccomanda di compilare sempre la scheda di iscrizione al viaggio e di leggere le condizioni di partecipazione, il regolamento della polizza assicurativa, 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 [www.poliziadistato.it/articolo/1087-Passaporto](http://www.poliziadistato.it/articolo/1087-Passaporto) 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.

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.

**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.

**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 denunce devono essere inoltrate direttamente dall'interessato seguendo le istruzioni contenute nelle Condizioni di Polizza, fornite unitamente ai documenti di viaggio.

**MANCE** La mancia, oramai in tutto il mondo, è diventata una voce "obbligatoria" per la buona riuscita del viaggio. La somma da versare in loco, all'accompagnatore o al tour leader all'inizio del viaggio, è stimata in € 4/5 per persona per ogni giorno di 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.

è bene consultare:

[www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it)  
[www.amb.....esteri.it](http://www.amb.....esteri.it) (1)  
[www.dovesiamonelmundo.it](http://www.dovesiamonelmundo.it)  
[www.meteo.it](http://www.meteo.it)  
[www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it)  
[www.agenziadogane.it](http://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](http://www.ambmosca.esteri.it)



**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.** Per i viaggi di gruppo, a causa del numero limitato 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. 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 internet 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.

**CAMERA SINGOLA** La richiesta di prenotazione della camera singola viene accettata sempre salvo disponibilità locale, pertanto se in loco non sarà disponibile al ritorno dal viaggio sarà rimborsata.

**CAMERA TRIPLA** 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 sconsiglia questo tipo di sistemazione. È richiesta una liberatoria firmata 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 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, ormai, 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. 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.

**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.

**PAGAMENTI** Si segnala che le carte di credito non sempre vengono accettate, per alcuni

acquisti sono richiesti solo contanti. È possibile prelevare contanti presso i bancomat però sono frequenti i casi di disservizi e commissioni veramente alte. Si consiglia di avere somme in euro o in dollari per le piccole spese.



**TRASPORTO AEREO** A volte il viaggio aereo internazionale è effettuato con due diversi voli da Milano e da Roma; pertanto i partecipanti di Milano si uniranno al gruppo di Roma all'aeroporto di destinazione (o viceversa). Si fa presente che nel caso di voli non diretti, il transito negli aeroporti intermedi prevede l'assistenza solo dei servizi aeroportuali della compagnia aerea interessata.

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 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, sulle rotte europee hanno abolito il servizio catering di bordo, pertanto non sono previsti snack o rinfreschi in volo.

**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.

**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:

[www.enac-italia.it](http://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 sottoindicati.**

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 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 le cui dimensioni e peso sono stabilite da ogni compagnia aerea.

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.