

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

PARTE INTEGRANTE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

INFORMAZIONI GENERALI

A) Quota individuale gestione pratica

La *"Quota individuale di gestione pratica"* è voce distinta dalla *"Quota di partecipazione"* (relativa ai servizi propriamente turistici quali trasporto, alloggio, noleggio ove previsto) e copre i costi amministrativi, per come forfettariamente quantificati, relativi ai servizi connessi alla apertura e gestione della prenotazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, servizi amministrativi, di comunicazione con compagnie aeree relative a richieste dei passeggeri o semplice invio delle liste passeggeri, con strutture ricettive per le medesime finalità, con compagnie assicurative per l'emissione delle polizze di assistenza, con le agenzie turistiche intermediarie per la gestione della prenotazione ecc e/o per la fornitura di servizi di assistenza qualificata.

La Quota individuale di gestione pratica è dovuta per ogni partecipante al viaggio, salvo che per i Viaggiatori che alla data di conferma del preventivo non abbiano ancora compiuto 2 anni.

L'importo della Quota individuale di gestione pratica è pari a **€ 50**, ovvero pari a **€ 90** laddove il Viaggiatore richieda i documenti di viaggio in formato cartaceo. In questo ultimo caso, l'importo è comprensivo anche delle spese di rilegatura e spedizione dei documenti e del *gadget* che sarà messo a disposizione del viaggiatore; il tutto presso l'Agenzia che ne curerà la consegna. L'importo della Quota di gestione per i minori con età compresa tra i 2 e i 12 anni non ancora compiuti alla data della conferma del preventivo è ridotta rispettivamente a **€ 25** e a **€ 45**.

La Quota individuale di gestione pratica è sempre dovuta e non è suscettibile di rimborso in caso di annullamento o interruzione del viaggio.

B) Alidays, sempre con te

Il servizio *"Alidays, sempre con te"* ha ad oggetto i seguenti servizi:

- **Check-in online** a cura di Alidays (per maggiori info si veda la sezione "Informazioni sui voli", punto D);
- **Operazioni di controllo e convalida servizi turistici:** trattasi di ulteriori servizi rispetto al trasporto e soggiorno che prevedono la necessaria riconferma;
- **Numero di messaggistica WhatsApp** a disposizione del Viaggiatore per richiedere informazioni e/o avere supporto durante l'intera durata del Viaggio per i servizi oggetto del Pacchetto turistico.

Tale servizio sarà opzionale solo per i contratti di pacchetto turistico il cui valore netto sia superiore ad **€ 8.000,00** e prevede un corrispettivo individuale per ogni Viaggiatore pari a: i) **€ 50** per i contratti di durata compresa tra 1 e 7 giorni; ii) **€ 70** per i contratti di durata compresa tra 8 e 14 giorni; iii) **€ 90** per i contratti di durata pari o superiore a 15 giorni.

Gli importi di cui sopra sono ridotti del 50% per i minori con età compresa tra i 2 e i 12 anni non ancora compiuti alla data della conferma del preventivo. Nessun corrispettivo è, invece, previsto per i minori di anni 2 al momento della conferma del preventivo.

C) Modifiche del programma di viaggio e sostituzione del nominativo richieste dal turista

Qualsiasi variazione e modifica a prenotazioni già confermate richiesta dal turista determina l'addebito di una quota aggiuntiva denominata "Spese variazioni pratica" quantificata forfettariamente in **€ 50,00**, oltre il pagamento delle eventuali penali o differenze tariffarie che verranno applicate dai fornitori di servizi oggetto della modifica.

La richiesta di modifica del nominativo del viaggiatore rinunciatario con altro viaggiatore, come previsto nell'art. 12 delle Condizioni Generali di contratto, è comunque soggetta all'accettazione del fornitore. In difetto, la modifica non potrà essere effettuata ed in caso di annullamento del contratto da parte del

viaggiatore, lo stesso sarà tenuto alle penali di recesso indicate all'articolo 10 delle Condizioni Generali di contratto.

D) Variazioni di prezzo

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato all'atto della conferma della pratica.

Alidays non applicherà alcun adeguamento valutario sulle pratiche individuali già confermate. Nel caso dei Gruppi il criterio valutario è concordato di volta in volta con il reparto dedicato, a seguito di accordi specifici tra le parti.

Le variazioni del costo di trasporto e dei costi del carburante, nonché dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti, così come la fluttuazione delle valute potranno incidere sul prezzo del pacchetto turistico, purché comunicate entro 21 giorni dalla partenza e non risultino superiori all'8% dell'intero costo. In caso contrario, il viaggiatore può recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.

E) Copertura assicurativa

In riferimento all'art. 19 delle Condizioni Generali di Contratto si precisa che la copertura assicurativa medico/bagaglio base è inclusa nei pacchetti turistici Alidays.

F) Viaggiare Sicuri

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri – ivi comprese quelle relative alla situazione di sicurezza anche sanitaria ed ai documenti richiesti per l'accesso ai cittadini italiani – sono fornite dal Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiariesicuri.it o la Centrale Operativa Telefonica al numero 06/491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti, il turista provvederà – consultando tali fonti – a verificarne il contenuto prima di procedere alla conclusione del contratto di acquisto del pacchetto turistico, e si impegna a riverificarle prima della partenza.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI A TERRA

A) Camere Doppie (c.d. *double room*)

Le camere doppie (occupate da due persone) possono essere composte da:

- 2 letti a una piazza e mezzo (c.d. *double double room*)
- 1 letto matrimoniale di dimensioni superiori a quelle standard (c.d. *king size bed*)
- 1 letto matrimoniale standard (c.d. *queen size bed*)

Eventuali richieste quali camere comunicanti, letto matrimoniale, letti separati, piani alti, piani bassi, culla etc. sono da intendersi quale mere segnalazioni e non vincolanti che il Tour Operator trasmette ai fornitori dei servizi ai quali in via esclusiva è riservata l'accettazione o meno della richiesta in base alle disponibilità ed alle regole tariffarie. Mancate assegnazioni non saranno imputabili ad Alidays.

B) Camere con Piano Famiglia

Trattasi sempre di una camera doppia (come definita sopra) che consente di ospitare gratuitamente o a prezzo ridotto uno o più bambini con 2 adulti paganti utilizzando i letti già esistenti. Solo alcuni alberghi consentono tale sistemazione.

C) Camere Triple/Quadruple

Per camera tripla e quadrupla si intende l'occupazione di 3 o 4 persone nella stessa camera utilizzando i letti preesistenti: generalmente due letti da 1 piazza e mezzo (c.d. *double double*) oppure 1 letto matrimoniale grande (c.d. *king size*). Le camere triple e quadruple non hanno mai i 3 o 4 letti.

La richiesta di un eventuale letto supplementare (da intendersi come rete pieghevole/branda/futon) deve essere fatta espressamente al momento dell'arrivo in hotel ed ove accolta, potrebbe essere soggetta a pagamento. Si precisa infatti che raramente viene fornito un letto supplementare, a causa di severe regole antiincendio.

D) Resort Fee

In determinate località, gli alberghi applicano le *"Resort fee"*, che vengono addebitate direttamente in loco ai clienti.

L'importo esatto delle *"Resort fee"* è consultabile sul sito di ogni singolo hotel. Trattasi di un onere dovuto direttamente all'Hotel e non rientrante nel prezzo del pacchetto turistico corrisposto al Tour Operator.

Alidays non è responsabile per mancata o inesatta informazione delle *resort fee* sui documenti. Trattandosi, inoltre, di tasse applicate dall'hotel, eventuali contestazioni dovranno essere fatte direttamente in loco e nei confronti dell'hotel e, comunque, tali tasse non potranno mai essere richieste in rimborso ad Alidays.

E) Overbooking

Trattasi di prenotazioni confermate dall'hotel in numero superiore alla disponibilità delle camere. Tale evento è sottratto a qualsivoglia possibilità di controllo o intervento da parte del Tour Operator e può essere operato dall'hotel senza preavviso alcuno. Ove si verificassero casi di overbooking il Tour Operator interviene presso l'hotel per richiedere la riprotezione dei clienti presso altra struttura possibilmente di pari categoria.

F) Minori degli anni 14 all'Estero

I genitori/tutori/affidatari di minori degli anni 14 che concludono un contratto di compravendita di pacchetto turistico con Alidays, sono tenuti a consultare il link di seguito indicato (<http://www.poliziadistato.it/articolo/view/191/>) che precisa quali documenti sono tassativamente necessari affinché il minore di anni 14 possa recarsi all'Estero e non venga rifiutato l'ingresso. L'inottemperanza da parte del genitore/tutore/affidatario del minore alle prescrizioni di legge comporta attribuzione di esclusiva responsabilità in capo al medesimo.

G) Tour guidati

In caso di richiesta di partecipazione a Tour guidati, si informano espressamente i signori viaggiatori che l'esecuzione del tour è soggetta al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti che viene comunicato all'atto della prenotazione medesima. In caso di mancato raggiungimento del numero minimo previsto, il Tour non viene effettuato e le eventuali spese già sostenute per l'acquisto dei servizi acquistati in funzione dell'effettuazione del Tour (eventuale biglietteria aerea) non saranno rimborsate.

H) Escursioni e Servizi Facoltativi acquistati in loco

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal turista in loco e non ricomprese del pacchetto turistico sono estranee all'oggetto del contratto stipulato da Alidays. Pertanto, alcuna responsabilità potrà essere ascritta ad Alidays né a titolo di organizzatore né di intermediario di servizi anche nell'eventualità che, a titolo di cortesia, residenti, accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione di tali escursioni. Il prezzo del servizio pagato in loco dal turista non potrà essere richiesto in rimborso ad Alidays.

I) Lingua dei servizi

I servizi verranno resi nella lingua locale, se non diversamente indicato nei voucher.

J) Soggiorni liberi

Per motivi assicurativi, non è possibile confermare pratiche con all'interno soggiorni liberi, ossia il cui inizio e termine non coincidano con le date di andata e ritorno indicate nei biglietti aerei.

INFORMAZIONI SUI VOLI

A) Tariffa aerea e adeguamenti

- Le tariffe aeree tour operator, a differenza delle tariffe al pubblico, prevedono la possibilità di bloccare il prezzo per un determinato periodo (c.d. *time limit*) indicato nel preventivo, prima dell'emissione del biglietto. Anche all'interno del limite temporale indicato, il prezzo del biglietto (composto da tariffa base + tasse ed oneri aeroportuali) potrebbe però subire modifiche in caso di aumento di tasse aeroportuali e/o in caso di cambio operativo (c.d. *schedule change*) a seguito del quale l'intero itinerario dovrà essere oggetto di nuova quotazione e soggetto alla disponibilità dei voli. L'importo della tariffa e delle tasse, nonché l'obbligo di riprotezione in caso di cambio operativo, può essere garantito solo con l'emissione della biglietteria.

Laddove la tariffa tour operator comprenda voli di avvicinamento – intendendosi per essi quelli che trasportano i passeggeri dall'aeroporto più vicino alla loro residenza all'aeroporto di partenza del volo intercontinentale – l'intera tariffa tour operator ha scadenza giornaliera. Il costo indicato in preventivo dovrà essere quindi considerato come indicativo e potrà essere confermato solo al momento dell'emissione della biglietteria. Eventuali cambi della classe tariffaria del volo di avvicinamento possono comportare variazioni di costo sull'intera tariffa tour operator.

- Le tariffe instant purchase sono garantite fino alle ore 24.00 del giorno di quotazione. Dal giorno successivo i vettori aerei possono applicare variazioni alle tariffe quotate. Pertanto, la tariffa è assicurata solo ed esclusivamente con l'emissione della biglietteria, con conseguente pagamento dell'intero importo. Il cliente – per il tramite dell'Agenzia di viaggio – dovrà autorizzare per iscritto l'emissione della stessa considerando che il pagamento dovrà essere effettuato in via immediata o nella diversa modalità eventualmente concordata con Alidays.

Precisiamo infine che Alidays, prima dell'emissione, non si assume alcuna responsabilità per eventuali cambi operativi e cancellazioni conseguenti a doppie prenotazioni.

B) Servizi a terra su richiesta

L'emissione dei biglietti aerei è conseguente alla conferma della prenotazione di tutti i servizi turistici da parte dei fornitori e quindi, anche dei servizi a terra. Il tempo della loro conferma potrebbe pertanto incidere sulla variazione del prezzo del biglietto aereo secondo quanto precisato sopra. Il prezzo indicato nel preventivo è suscettibile di variazione in ragione del tempo di conferma dei servizi.

Quanto sopra vale per tutti i servizi turistici compresi i Tour Guidati.

Sarà cura di Alidays informare l'agenzia di viaggio di qualunque variazione del prezzo non appena comunicata dal vettore aereo.

C) Obbligo contatto telefonico

In base all'obbligo delle compagnie aeree di informare i propri clienti in caso di eventuali variazioni operative, sancito dalla nuova normativa CEE (CE 261/2004), dovrà essere comunicato un contatto telefonico dei passeggeri che andrà inserito nel piano voli. In caso contrario, le nuove norme di tutela potrebbero non essere applicate. Si richiede inoltre il numero e la scadenza del passaporto e la data di nascita dei passeggeri ai soli fini del corretto completamento del PNR. Alidays non si assume responsabilità alcuna per l'errata o mancante comunicazione dei dati richiesti. Per ulteriori informazioni si rimanda all'art. 13 delle Condizioni Generali.

D) Check-in on line

1. È vivamente raccomandato effettuare il check-in online sul sito della compagnia aerea disponibile normalmente a partire da 24/48 ore prima della partenza del volo e comunque secondo le modalità e le tempistiche indicate dalla stessa compagnia sul proprio sito internet, anche al fine di evitare eventuali

situazioni di negato imbarco per *overbooking*. In fase di check-in on line sarà possibile prendere visione delle regole relative agli oggetti vietati e regolamentati, nonché selezionare i posti aerei desiderati, secondo le disponibilità della compagnia aerea. In caso non fosse possibile effettuare il check-in on line, i posti verranno assegnati direttamente in aeroporto.

2. Ove previsto il check-in online a cura di Alidays (linea Glance – acquisto del servizio “*Alidays, sempre con te*”), Alidays procederà con l’esecuzione del servizio nel rispetto delle modalità e tempistiche stabilite dalle singole Compagnie aeree. Eventuali esclusioni o limitazioni previste dalla Compagnia aerea alla possibilità di effettuare il check-in online saranno comunicate da Alidays all’Agenzia di Viaggio e/o al Viaggiatore.

Il Viaggiatore deve preliminarmente prendere visione, impegnandosi al rispetto, delle Condizioni Generali di Trasporto del Vettore aereo, ivi comprese le regole stabilite dalla compagnia aerea e consultabili sul suo sito web, in merito ai documenti necessari ed alla loro integrità, agli oggetti il cui trasporto è vietato o limitato e ad ogni altra norma o regola di condotta indicata dal vettore. Alidays invita, altresì, il Viaggiatore a consultare la pagina del sito internet dell’ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) relativo agli oggetti consentiti e vietati in cabina e/o in stiva <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo>

3. Il viaggiatore dopo aver verificato quanto sopra specificato, dovrà fornire ad Alidays – ai fini dell’effettuazione del check-in online - anche per il tramite dell’agenzia di viaggi intermediaria, le informazioni necessarie all’esecuzione delle operazioni di check-in e quindi: *i)* il numero della prenotazione; *ii)* cognome e nome completo come riportato sui documenti di identità; *iii)* il numero di passaporto; *iv)* Paese di emissione passaporto; *v)* data scadenza passaporto; *vi)* data di nascita, *vii)* genere M/F; *viii)* numero di cellulare; *ix)* indirizzo email; *x)* indirizzo di domicilio per la prima notte nel caso di viaggi in USA e a dichiarare di aver preso visione ed accettare le su menzionate condizioni e regole di trasporto della Compagnia aerea. Il Viaggiatore è responsabile della veridicità e correttezza delle dichiarazioni rese e dei dati forniti, consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazioni mendaci, falsità negli atti e uso di atti falsi. Alidays non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile delle errate dichiarazioni e/o dei dati errati o non veritieri forniti dal viaggiatore ovvero del mancato rispetto, da parte del viaggiatore, delle condizioni e regole di trasporto dettate dalla Compagnia aerea;
4. Alidays, nell’effettuazione del check-in-terra in considerazione le eventuali preferenze di posto espresse dal Viaggiatore, che non sono per Alidays vincolanti in merito al soddisfacimento della richiesta.

In ogni caso il servizio di web check in non garantisce l’automatico rilascio della carta d’imbarco. La Compagnia aerea potrebbe prevederne il ritiro agli appositi banchi check-in a cura del passeggero.

E) Assegnazione posti

Alidays si impegna, ove consentito dalla compagnia aerea, ad assegnare i posti sui voli, se disponibili vicini (con esclusione dei posti *frequent flyers* e in corrispondenza delle uscite di emergenza). Su richiesta esplicita dei Clienti/Agenzia e quando la compagnia aerea lo consente, Alidays potrà provvedere all’acquisto dei posti con un costo suppletivo di **€ 35** a persona, oltre l’importo richiesto dalla Compagnia aerea. Ricordiamo che i posti assegnati, ad eccezione di quelli a pagamento, possono essere modificati a discrezione della compagnia aerea in qualsiasi momento.

Qualora non fosse possibile effettuare la pre-assegnazione dei posti per motivi tecnici o per qualsiasi altra ragione, nessuna responsabilità potrà essere imputabile ad Alidays. Vi invitiamo a consultare i siti delle compagnie aeree per maggiori informazioni. La compagnia aerea si riserva la facoltà di modificare tale assegnazione in base alle proprie esigenze di servizio o per causa di forza maggiore.

F) Negato imbarco – overbooking

Trattasi di prenotazioni ricevute dalla compagnia aerea per un numero posti superiori alla disponibilità reale dell'aeromobile; tale evento può verificarsi per svariate ragioni che esulano dalla possibilità di controllo o intervento di Alidays. L'overbooking dei passeggeri in partenza da un aeroporto comunitario o in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo avente come destinazione un aeroporto comunitario operato da un vettore comunitario, è ~~ammesso~~ e disciplinato dal Regolamento CE n.261/2004 art. 4 e ss.

G) Smarrimento bagagli

In caso di smarrimento bagagli, si ricorda di rivolgersi immediatamente all'ufficio bagagli indicando il proprio cognome e il numero di volo. L'ufficio bagagli provvederà a rilasciare il codice P.I.R. (Property Irregularity Report) che si raccomanda di conservare con cura. Il codice P.I.R. servirà a localizzare il bagaglio, tramite l'inserimento nel motore di ricerca Worldtracer. Alidays non potrà ritenersi in alcun modo responsabile del ritardo della consegna o della perdita dei bagagli, né potrà farsi carico degli eventuali costi sostenuti a causa di tale disagio. In ogni caso, si raccomanda di contattare immediatamente l'assicurazione al n. +39.02.26609604 e il servizio assistenza Alidays attivo 24 ore su 24 al n. +39.02.87238400.

H) No show

In caso di perdita di un volo per cause dipendenti dai clienti (no show), la compagnia aerea si riserva il diritto di cancellare tutti i segmenti di volo successivi a quello non volato. L'agenzia di viaggio in nome e per conto dei clienti, si impegnerà a darne tempestivamente comunicazione ad Alidays al fine di permettere l'adeguata assistenza. Nel caso in cui non fosse possibile provvedere con le riprotezioni, verranno applicate le penali come da contratto.

I) Reclami

Eventuali reclami circa la gestione del volo devono essere aperti e gestiti personalmente dal turista, attraverso il sito della compagnia aerea e con le modalità dalla stessa indicate. Alidays non avrà accesso ai dati forniti e non potrà effettuare verifiche in tal senso per motivi di privacy.

J) Franchigia bagaglio

Molte compagnie aeree hanno introdotto una tariffa aggiuntiva per l'imbarco dei bagagli in stiva. Per le indicazioni precise sui costi si invita alla consultazione dei siti web delle compagnie aeree coinvolte nell'itinerario, ove sono indicati anche i limiti di peso. Alidays non è responsabile degli addebiti per i bagagli, richiesti in fase di check-in.

K) Bagaglio a mano

Ogni compagnia aerea ha proprie ed autonome regole sulla gestione del bagaglio in stiva ed a mano, diverse in relazione alla singola Compagnia aerea ed alla tipologia di prenotazione scelta. In particolare, le prenotazioni in Basic Economy di alcune Compagnie aeree – come, ad esempio, l'American Airlines o la United Airlines per voli interni negli Usa - non consentono né l'assegnazione del posto né la disponibilità di sistemazione del bagaglio a mano nelle cappelliere. In tali casi è consentito, infatti, solo un articolo personale, essendo necessario per tutti gli altri bagagli la registrazione ed il ritiro presso i banchi di check in. La quotazione effettuata da Alidays S.p.A. della "best buy" comporta che il sistema spesso prenda le tariffe di volo "branded fares" o "fare family" più scontate, proprie della categoria "basic economy", per le quali potrebbe valere quanto sopra esposto in tema di bagaglio a mano. Nel caso in cui il passeggero avesse la necessità di avere una tariffa classica, quindi con minori restrizioni in merito al bagaglio a mano, tale quotazione dovrà essere specificatamente richiesta al booking.

Fermo restando quanto già riportato su documenti di viaggio, condizioni generali di contratto ed estratto conto, il Cliente è invitato a consultare il sito della Compagnia aerea di riferimento per reperire tutte le informazioni utili in relazione al trasporto del proprio bagaglio.

Attraverso tali informazioni, il Cliente è reso edotto dell'impossibilità di avanzare avverso Alidays S.p.A. reclami concernenti il trasporto del bagaglio a mano in categoria "basic economy", ove si verifichi la circostanza sopra indicata.

L) Esecuzione del contratto di trasporto

L'esecuzione del contratto di trasporto di persone e bagagli fa riferimento alle condizioni generali di vettore aereo e delle condizioni IATA.

M) Assistenza Speciale

Per l'assistenza speciale, prevista dal Regolamento (CE) N. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, occorre farne richiesta in fase di prenotazione ed al più tardi entro 72 ore antecedenti la partenza per permettere al Tour Operator di eseguire la prenotazione al vettore aereo nei termini di legge (48 ore antecedenti la partenza).