



PER ESSERE CHIARI...

DATI ANAGRAFICI DEI PARTECIPANTI

Al momento della prenotazione i partecipanti devono comunicare con esattezza nome e cognome, oltre alla data di nascita per ragazzi di età inferiore ai 12 anni. I nominativi devono corrispondere a quelli riportati sul passaporto personale e sono utilizzati dal Tour Operator Organizzatore per l'intestazione dei biglietti aerei e dei documenti di Viaggio (vouchers); di conseguenza, è importante al momento del ritiro dei documenti di viaggio controllare che i nominativi riportati corrispondano al relativo passaporto. In caso di non conformità dei documenti e senza averlo comunicato per tempo al Tour Operator organizzatore, potrà essere negato l'imbarco o il soggiorno e il Tour Operator organizzatore non sarà responsabile della relativa perdita del viaggio e di tutte quelle spese conseguenti la mancata partenza o il forzato rientro. Queste spese saranno interamente a carico del partecipante.

LE PRENOTAZIONI TRRAMITE AGENZIA DI VIAGGI

La richiesta di prenotazione deve essere effettuata presso l'agenzia di viaggi di fiducia tramite apposito modulo contrattuale, reperibile nell'agenzia di viaggi, a tutela dei tre attori coinvolti: il cliente, l'agenzia intermediaria ed il Tour Operator fornitore dei servizi. Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto da parte del cliente, che necessariamente dovrà averne copia. L'accettazione della prenotazione si intende perfezionata solo quando Altrimenti on the road invia all'agenzia prenotante la relativa conferma, via email al cliente presso l'agenzia di viaggi. Si raccomanda al cliente e all'agente di viaggio un'attenta lettura delle "Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici" unitamente ai contenuti riportati nella Scheda Tecnica delle "CONDIZIONI GENERALI", reperibile nei nostri cataloghi o scaricabile dal nostro sito www.altrimentiviaggi.com.

LA PRENOTAZIONE CON FORMULA VIAGGI DI NOZZE

Per poter usufruire delle tariffe dedicate e delle formule riservate agli "Honeymoon", è necessario che il Tour Operator venga a conoscenza del fatto che i clienti prenotati sono in viaggio di nozze tramite segnalazione al momento della prenotazione ed inviandoci via email la copia del certificato di matrimonio in quanto richiesto dagli alberghi e dai Corrispondenti locali. I clienti debbono essere a conoscenza del fatto che le riduzioni/quote e i benefit riservati ai "Viaggi di Nozze" sono calcolate dal Tour Operator organizzatore in base alle dichiarazioni del viaggiatore/cliente e dell'agenzia di viaggi prenotante e che, se non vere, comportano la modifica delle quote applicate e l'annullamento dei benefit dedicati: in conseguenza di tale modifica i fornitori di servizi potrebbero richiedere la differenza loro spettante direttamente in loco.

OBBLIGO DI COMUNICAZIONE CONTATTI PASSEGGERI

In base all'obbligo delle compagnie aeree di informare i propri clienti in caso di eventuali variazioni operative, sancito dalla normativa comunitaria (Regolamento CE261/2004),

l'agenzia è tenuta a comunicare, all'atto della prenotazione, un contatto telefonico dei passeggeri che viene inserito nel piano voli. Qualora i clienti decidessero di non comunicare il contatto richiesto e/o l'agenzia non si attivasse per fornirlo è importante sapere che le norme di tutela potrebbero non essere applicate.

OBBLIGO DELLA COMUNICAZIONE DEL CODICE FISCALE

In attuazione del D.L. 78/2010 convertito con legge n°122/2010, prot. n° 2010/184182 del 22/12/2010, è obbligatorio fornire il codice fiscale dell'intestatario della fattura.

ACQUISTO DI SERVIZI DI VIAGGIO PARZIALI

È importante sapere che laddove il Tour Operator non risultasse essere l'organizzatore completo del pacchetto di viaggio composto dalla combinazione di almeno due servizi turistici (ad es. trasporto, soggiorno, noleggio auto o moto), qualora si verificassero ritardi e/o annullamenti del volo da parte della Compagnia Aerea con conseguente ritardo anche di più giorni, lo stesso Tour Operator non può giuridicamente essere ritenuto responsabile del mancato raggiungimento del luogo di soggiorno con relativo obbligo di assistenza e riprotezione gratuita.

DOCUMENTI DI ESPATRIO E RICHIESTA VISTI

Per poter organizzare un viaggio in una delle destinazioni programmate, è indispensabile essere in possesso del passaporto individuale in corso di validità con scadenza non inferiore a sei mesi dalla data di partenza. Alcuni paesi possono richiedere una o più pagine libere sul passaporto. Cittadini di nazionalità diversa da quella italiana devono comunicare la nazionalità all'atto della prenotazione per controllare se necessitano di visto d'entrata (i visti possono avere un costo supplementare).

DOCUMENTI DI ESPATRIO PER I MINORI

Per informazioni sui documenti necessari per i viaggi all'estero con minori si prega di consultare il sito <http://www.viaggiareassicuri.it/approfondimenti/prima-di-partire/documenti-per-viaggi-allestero-di-minori.html>. Per conoscere la documentazione completa può essere utile anche consultare il sito della Polizia di Stato <http://www.poliziadistato.it/articolo/191>.

VACCINAZIONI

Alcune destinazioni da noi programmate potrebbero prevedere l'obbligo di determinate vaccinazioni. Vogliate verificare sul ns. sito, nella sezione relativa alla destinazione prescelta, la necessità o meno di vaccinazioni. Per informazioni aggiornate, consigliamo di consultare il sito www.who.int.

NUMERI TELEFONICI PER ASSISTENZA AEROPORTUALE IN ITALIA

Al fine di garantire un'accurata assistenza nell'eventualità di inconvenienti o impedimenti alla partenza, i passeggeri sono invitati a contattare SEMPRE il corrispondente locale, quindi l'agenzia di viaggi di fiducia o contattare il numero di cellulare di riferimento alle assistenze inserito alla voce "Assistenza" all'interno del programma di viaggio.

DURANTE IL SOGGIORNO ALL'ESTERO

Contattare SEMPRE il numero di emergenza riportato sui documenti di viaggio, operativo 24h.

PARTENZA, BAGAGLIO E TASSE AEROPORTUALI

RITROVO IN LOCO PER LA PARTENZA DEI TOUR

Orario e luogo di ritrovo sono specificati nei documenti di viaggio e nel relativo programma di viaggio che sono consegnati dall'agenzia di fiducia. Nessuna responsabilità può essere imputata al Tour Operator organizzatore per il mancato puntuale arrivo al luogo di ritrovo concordato.

IL BAGAGLIO

Per facilitare le operazioni di consegna e smistamento dei bagagli negli aeroporti e negli alberghi, consigliamo ai signori partecipanti ai nostri viaggi di contrassegnarli applicando le etichette bagaglio Altrimenti on the road che saranno consegnate (fino ad esaurimento scorte) assieme ai documenti di viaggio. Informiamo che sugli aerei è consentito il trasporto in franchigia di bagagli il cui peso non deve superare (normalmente) i kg. 20 per persona sui voli di linea in classe economica; di kg. 30 in classe Business; di un solo bagaglio a mano che deve essere contrassegnato da un'etichetta con nome, cognome e indirizzo del passeggero e, in linea di massima, non eccedente il peso di kg. 5 e soggetto a dimensioni ben stabilite. È preferibile informarsi prima della partenza contattando la compagnia aerea prenotata sulle vigenti misure e regole in vigore.

Ogni eventuale eccedenza deve essere regolata prima dell'imbarco in relazione alle tariffe in vigore. Importante: nell'eventualità di smarrimento del bagaglio durante i trasferimenti aerei, è indispensabile procedere, prima di lasciare l'aeroporto, alla stesura dell'apposito modulo di denuncia smarrimento bagaglio P.I.R. (*Property Irregularity Report*) presso l'ufficio aeroportuale di competenza. Normalmente se tale denuncia viene effettuata presso l'agenzia di viaggi di fiducia al rientro di un viaggio, la compagnia aerea, potrebbe non prendere in considerazione tale denuncia. Per ogni ulteriore dettaglio vi invitiamo a controllare il sito del vettore o la "Carta dei Diritti del Passeggero" pubblicata sul sito ENAC.

LE TASSE AEROPORTUALI ED IL SUPPLEMENTO CARBURANTE (FUEL SURCHARGE)

Sono attualmente previste in partenza da qualsiasi aeroporto delle destinazioni da noi programmate e sono prevalentemente incluse nel biglietto aereo. Le tasse aeroportuali, così come il Fuel Surcharge (aumento del costo del carburante) variano continuamente e di conseguenza non sono mai incluse nel prezzo-base delle nostre proposte di viaggio ma calcolate sempre a parte. Vi informiamo che le tasse aeroportuali ed il Fuel Surcharge non sono un prodotto del Tour Operator organizzatore e possono essere modificate, introdotte o annullate in qualsiasi momento a discrezione delle Autorità preposte e devono essere corrisposte direttamente dal passeggero come previsto e regolato all'art 8 delle Condizioni Generali Contratto.

VETTORI, COINCIDENZE E RITARDI

VETTORI

Il Tour Operator organizzatore stipula contratti con i maggiori vettori per l'organizzazione delle sue proposte di viaggio. I voli nazionali, internazionali e intercontinentali indicati nei programmi potrebbero essere effettuati anche con altri vettori, IATA e/o non IATA, europei e/o extraeuropei, qualora i vettori partner si trovino costretti, in caso di necessità, a sostituire il previsto aeromobile con altro di diverso vettore. Gli orari definitivi sono quelli riportati sui documenti di viaggio (salvo comunicazioni di cambio operativo successive alla stampa dei documenti). Altrimenti on the road NON OPERA con vettori ufficialmente inseriti in "Black List" di cui al Reg. CE 2111/2005.

VOLI IN "CODE-SHARING"

Alcuni voli inseriti nelle proposte di viaggio potrebbero essere operati in Code-Sharing tra Compagnie Aeree-Partner. Ciò è dovuto ad accordi commerciali tra due o più vettori. Un esempio sono i voli da Parigi per Mauritius con doppia numerazione Air France e Air Mauritius ma operati con aeromobile ed equipaggi Air Mauritius o Air France a seconda del giorno di partenza. Su eventuale richiesta dei clienti, il Tour Operator organizzatore è in grado di fornire informazioni in merito alle diverse destinazioni.

ORARI VOLI

Gli orari effettivi dei voli sono riportati esclusivamente nei documenti di viaggio consegnati al cliente. L'eventuale differenza di orario non è imputabile a negligenza del Tour Operator organizzatore, ma alla circostanza che i vettori aerei sono tenuti a modificare in qualunque momento, per esigenze di sicurezza e traffico aereo, tali orari, senza che il Tour Operator organizzatore possa in alcun modo pretendere di mantenere gli orari originariamente inseriti nelle proposte di viaggio.

RESTRIZIONI DI POSTI A TARIFFA SPECIALE CON I VOLI DI LINEA

Le tariffe aeree utilizzate per i viaggi proposti da Altrimenti on the road con voli di linea, prevedono la prenotazione di particolari classi con limitata disponibilità di posti e ove queste classi non fossero disponibili, vengono proposti differenti livelli tariffari per i quali è dovuto un supplemento che viene quantificato al momento della prenotazione. I biglietti aerei emessi hanno una tariffa particolare (InclusiveTours) che spesso non offre la possibilità di ottenere rimborsi per tratte non volate anche parzialmente. È importante sapere che la maggior parte delle tariffe applicate per la creazione di programmi di viaggio sono esclusive e soggette a particolari normative di emissioni, restrizioni e condizioni. Alcune potrebbero non essere modificabili né rimborsabili. È consigliabile informarsi tramite l'agenzia di viaggio di tutte le condizioni. Inoltre, qualora venga emesso di nuovo un biglietto aereo per motivi imputabili al cliente, il biglietto dovrà essere pagato nuovamente al Tour Operator organizzatore e successivamente, dietro domanda di rimborso presso la Compagnia aerea, rimborsato al cliente (qualora le condizioni lo permettano).

VOLI NAZIONALI IN COINCIDENZA CON VOLI DI LINEA TRA DUE DIFFERENTI COMPAGNIE AEREE

Il Tour Operator organizzatore precisa che nel caso in cui il vettore che opera il volo internazionale/intercontinentale, sia diverso dal vettore che opera la tratta nazionale, ma offra la possibilità di una tariffa agevolata per voli nazionali in coincidenza (andata/ritorno), non si assume alcuna responsabilità (così come il vettore che opera il volo internazionale/intercontinentale) in caso di mancata coincidenza dovuta a qualsiasi causa, né si assume eventuali spese di rimborso, né qualunque altra spesa accessoria sostenuta.

PRE ASSEGNAZIONE POSTI AEREI

I posti assegnati a seguito della prenotazione aerea vengono richiesti tramite il CRS (Computer Reservation System) collegato con la Compagnia Aerea. È da intendersi che la gestione dei posti a sedere è esclusivamente della Compagnia Aerea direttamente o tramite Società di rappresentanza aeroportuale; quindi, per motivi tecnici, di cambio aeromobile o semplicemente per incompatibilità tra i due sistemi, potrebbero non essere confermati in fase di check-in. Il Tour Operator non è responsabile per posti assegnati diversamente in fase di accettazione dei voli. Alcune tariffe aeree quotate prevedono, su richiesta, la pre-assegnazione a pagamento dei posti sul volo, con una fee aggiuntiva per il servizio reso.

PRESENTAZIONE DEI CLIENTI IN AEROPORTO PER PARTENZA SUI VOLI DI LINEA

Il passeggero deve presentarsi al punto di accettazione del vettore non oltre il tempo stabilito dal vettore (per le nuove normative di sicurezza, come minimo 3 ore prima dell'orario previsto per la partenza di un volo intercontinentale) e comunque con tempo sufficiente in modo da consentire il disbrigo delle formalità doganali, di sicurezza e delle pratiche di imbarco, tenendo ben presente che in periodi di "Peak Season", ovvero Luglio - Agosto e i periodi di Capodanno in particolar modo è consigliabile presentarsi al check-in con un margine anche superiore a quello minimo consigliato.

NORMATIVE LEGATE ALLA SICUREZZA AEREA

L'Unione Europea ha adottato dal 6 novembre 2006 regole di sicurezza applicabili in tutti gli aeroporti dell'Unione, nonché in Svizzera, che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Alle norme sono soggetti tutti i passeggeri in partenza dagli aeroporti dell'Unione Europea, qualunque sia la loro destinazione. È importante sapere che ciascun passeggero ed il relativo bagaglio a mano vengono controllati per individuare, oltre agli articoli proibiti dalle normative in corso, anche eventuali sostanze liquide ritenute pericolose. I liquidi consentiti devono essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) od equivalenti (es. 100 grammi) e inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, con la massima capacità non superiore ad 1 litro. Deve essere possibile chiudere il sacchetto con il corrispettivo contenuto. Per ogni passeggero (infant inclusi) è permesso il trasporto di uno ed uno solo sacchetto di plastica della capacità sopra indicate. Possono essere trasportati al di fuori del sacchetto, e non sono soggetti a limitazione di volume, le medicine ed i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per i bambini. I liquidi consentiti nel bagaglio a mano (entro la capacità sopra indicata) sono: acqua ed altre bevande, sciroppi e creme, lozioni, olii, minestre, profumi, gel (inclusi quelli per capelli e per la doccia) contenuto di recipienti sotto pressione, incluse creme da barba, altre schiume e deodoranti, sostanze in pasta, dentifricio incluso, miscele di liquidi e solidi, mascara ed ogni altro prodotto di analoga consistenza. Non vi sono invece limitazioni per i liquidi inseriti nel bagaglio da stiva (ovvero quello consegnato al check-in per essere ritirato nell'aeroporto di destinazione). Per maggiori informazioni consultare il sito:

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-consentiti-in-cabina> <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-cabina>

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA DELLE DESTINAZIONI

Per informazioni di carattere sanitario o avvisi particolari aggiornati relativi alla destinazione, si consiglia di consultare il sito: www.viaggiareassicuri.it e di registrarsi sul sito <https://www.dovesiamonelmundo.it/>

RITARDI E DISAGI NEGLI AEROPORTI

I Tour Operator sono estranei alla gestione del traffico aereo e per questo impossibilitati ad intervenire per risolvere problematiche che potrebbero creare disagi ai clienti. I regolamenti aeroportuali e le vigenti norme di sicurezza non danno la possibilità al personale del Tour Operator di poter operare nelle aree di imbarco degli aeroporti; di conseguenza, tale limite restringe materialmente l'assistenza fornita dal personale dei Tour Operator entro l'area accettazione e check-in di ogni aeroporto ed esclude la possibilità di ogni contatto diretto con i viaggiatori che già si trovano in area imbarchi. Da parte del Tour Operator c'è la massima volontà e disponibilità a limitare per i propri clienti i disagi legati alla congestione del traffico aereo ed in ogni caso non legati, né imputabili alle attività di organizzazione turistica. In ogni modo, qualora un volo venga ritardato è compito della Compagnia Aerea e del Tour Operator organizzatore assicurare l'assistenza in osservanza degli articoli relativi inseriti nelle Condizioni Generali (obbligo d'assistenza).

ALBERGHI, PRENOTAZIONI E OVERBOOKING

CLASSIFICAZIONE DEGLI ALBERGHI E DIFFERENTI CATEGORIE

Laddove non ci fosse alcuna classificazione ufficiale alberghiera, come avviene per alcune delle destinazioni trattate dal Tour Operator, viene indicato il giudizio espresso sulla base della conoscenza diretta e a quanto comunicatoci dalle strutture in merito alle caratteristiche, servizi e attrezzature offerte. Spesso, in alcune destinazioni, le categorie assegnate in loco, non possono essere paragonate agli standard europei per le medesime categorie e, a parità di classificazione, possono corrispondere strutture e/o servizi qualitativamente molto differenti tra loro. Inoltre, quando disponibili, in una struttura ricettiva possono coesistere sostanziali differenze tra le varie tipologie di camere previste e a cui gli alberghi normalmente assegnano libere denominazioni. Per meglio far comprendere un livello differente dall'altro, nei cataloghi e sul sito ufficiale di Altrimenti on the road, sono state inserite le comuni stelle che sostanzialmente possono essere suddivise in quattro categorie:

- ***** Categoria Turistica - ***S Categoria Turistica Superiore**
Sistemazione di buon livello con servizi di medio standard ricettivo, indicata per i clienti che danno priorità al prezzo competitivo.
- ****** Prima Categoria - ****S Prima Categoria Superiore**
Buon livello ricettivo, con camere confortevoli e ben arredate. Standard dei servizi di buon livello.
- ******* Lusso**
Sistemazioni di ottimo livello, servizi ricettivi di elevato standard così come il servizio.
- ******* Extralusso**
Quanto di meglio si possa chiedere al momento. Eccellente livello degli standard. Normalmentestructure riconosciute a livello internazionale

LINGUA IN CUI SONO FORNITI I SERVIZI - OCCUPAZIONE, RILASCIO DELLE CAMERE E SERVIZI

ACCESSORI

I servizi sono prestati nella lingua locale oltre che in inglese, in quasi tutte le destinazioni e francese nei Paesi che hanno avuto la colonizzazione della Francia. Se sono previsti servizi in lingua italiana, viene data comunicazione all'interno delle pagine del catalogo - online e cartaceo - dedicate alla destinazione prescelta o nel preventivo richiesto. Come da regolamenti internazionali, le camere in albergo sono disponibili normalmente dopo le ore 15.00/16.00 e, il giorno della partenza, devono essere liberate entro le ore 10.00. Pertanto è consigliato accertarsi con l'albergo della disponibilità anticipata o posticipata della camera, onde evitare addebiti che sono a carico del partecipante e non possono essere rimborsati al cliente in alcun modo dal Tour Operator organizzatore. Inoltre, se l'operativo di volo non coincide con gli orari come evidenziato sopra, è consigliato controllare in fase di prenotazione l'eventuale costo per un day-use o late check-out. Si raccomanda inoltre, all'arrivo in albergo, di informarsi sui servizi offerti e principalmente quelli forniti a pagamento o con un supplemento, con particolare riferimento alla bevande, alla ristorazione, alle attività ricreative e sportive e a eventuali servizi medico sanitari. Laddove informato in tempo utile, il Tour Operator organizzatore, si impegna a rendere note eventuali disparità rispetto alle descrizioni pubblicate.

RIPROTEZIONI PER OVERBOOKING ALBERGHIERO

Nell'eventualità che, per qualsiasi motivo, non imputabile al Tour Operator organizzatore, le strutture alberghiere all'arrivo del passeggero non possano garantire la sistemazione regolarmente prenotata e confermata in precedenza, le stesse devono provvedere a riproteggere i passeggeri con una sistemazione adeguata di pari o superiore livello a quella originariamente prevista anche in strutture non pubblicate nel catalogo. Il corrispondente in loco di Altrimenti on the road sarà presente e disponibile per il passeggero per risolvere nel minor tempo possibile l'eventuale disservizio. (Per diversa sistemazione si intende la sostituzione di un albergo e/o la differente tipologia della camera). Qualora accadessero tali situazioni si raccomanda di contattare immediatamente il nostro rappresentante in loco.

PARKING NEGLI USA

Si fa presente che i parcheggi per auto e moto sono sempre esclusi dal prezzo del pernottamento. Spesso si tratta di parcheggi esterni e non gestiti dagli alberghi, il cui prezzo risulta essere elevato e non sempre la disponibilità è garantita. Tale fenomeno si manifesta nelle grandi città e metropoli Usa.

RESORT FEE

In alcune località gli alberghi, a fronte di servizi accessori, applicano ulteriori tasse denominate Resort fee, che verranno addebitate direttamente in loco sulla carta di credito dei clienti in quanto non prepagabili. In tali casi Altrimenti On The Road non può essere ritenuta responsabile per tali addebiti e tali somme non potranno mai essere oggetto di rimborso da parte di Altrimenti On The Road. Tali fee sono spesso variabili e non sempre comunicate esplicitamente dalle strutture alberghiere all'atto della prenotazione.

... E SE QUALCOSA ANDASSE STORTO? INCONVENIENTI DI VIAGGIO: COME COMPORTARSI?

CONTESTAZIONI RECLAMI

I costi che determinano il prezzo di un pacchetto turistico sono costituiti dall'insieme di numerosi servizi che non possono essere singolarmente valorizzati o rimborsati qualora non usufruiti. Si ricorda che ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore tempestivamente affinché l'Organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivo rimedio. Di conseguenza al fine di poter offrire la migliore assistenza, si raccomanda di notificare sempre eventuali disservizi o reclami attinenti ai servizi confermati ed usufruiti dal cliente (con "conferma di prenotazione" scritta da inviare al proprio agente di viaggi) e compresi nel pacchetto turistico, al momento del loro verificarsi. La notifica deve essere effettuata tramite il personale preposto all'assistenza, e più precisamente, assistenti aeroportuali, e/o residenti in loco, al corrispondente locale o alla sede. Si consiglia di consultare le "Condizioni Generali di Contratto di Vendita di pacchetti turistici" pubblicate su tutti i cataloghi e sul sito www.altrimentiviaggi.com

PICCOLE INCOMPRESIONI

Capita a volte di tornare da una vacanza insoddisfatti per piccoli problemi che, se presi al momento giusto, possono essere risolti in poco tempo. Nel pieno rispetto del cliente Altrimenti on the road cerca sempre di operare al meglio. Di conseguenza se si notano piccoli problemi è bene farlo presente tempestivamente, il Tour Operator sa come intervenire. Se il problema viene fatto notare al ritorno spesso non è più risolvibile. QUINDI... Per qualsiasi problema operativo si consiglia di rivolgersi, se ci si trova ancora in Italia, alla propria agenzia di viaggio e contattare i numeri di emergenza; se ci si trova già all'estero, contattare il corrispondente locale di Altrimenti on the road, affinché provveda ad effettuare le variazioni del caso con il fornitore del servizio. Se le soluzioni prospettate, oggettivamente non soddisferanno le aspettative del viaggiatore, si consiglia di telefonare alla propria agenzia di fiducia la quale tempestivamente metterà a conoscenza il Tour Operator di eventuali problemi.

Altrimenti on the road desidera che tutti i suoi clienti mantengano un buon ricordo dei servizi turistici resi.

I VOUCHER CONFIRMATORI DEL SERVIZIO TURISTICO

I Voucher allegati (Buoni di servizio) danno diritto unicamente ai servizi specificati e sono l'unico documento riconosciuto dai fornitori. A ciascun servizio prenotato corrisponde un Voucher. Eventuali differenze di standard dei servizi tra quanto confermato nella prenotazione e quanto riportato sul Voucher deve essere tempestivamente segnalato agli uffici di Altrimenti on the road prima della partenza. Non sono consentiti cambiamenti nel tipo e nella quantità di servizio indicato nel Voucher.

IN CASO DI SMARRIMENTO DI DOCUMENTI PERSONALI, DEL BIGLIETTO AEREO O DI VOUCHER

In caso di furto o smarrimento dei voucher è necessario contattare immediatamente il corrispondente locale che provvede a garantire i servizi con i fornitori, previa verifica della prenotazione, nonché a contattare il Consolato o l'ambasciata per i documenti.

IN CASO DI DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEL BAGAGLIO O FURTO DEL BAGAGLIO IN ALBERGO O ALTROVE (comunque non in aeroporto)

È necessario denunciare tempestivamente l'accaduto presso il più vicino posto di polizia, informando anche Altrimenti on the road che propone ai viaggiatori polizze contro il rischio di perdita o danneggiamento del bagaglio. La polizza, in caso di sinistro, deve essere attivata direttamente dal beneficiario seguendo le indicazioni contenute nelle condizioni generali messe a disposizione con opuscolo informativo che viene consegnato unitamente ai documenti di viaggio.

RECLAMI DA PARTE DEL CLIENTE

Ogni reclamo va effettuato tempestivamente per iscritto. È importante segnalare che l'esigenza di svolgere un'adeguata istruttoria in termini di qualità ai reclami, richiede un approfondimento che, per sua natura, non si esaurisce in poche verifiche. Il tempo medio per una corretta istruttoria di un eventuale reclamo non può essere inferiore ai due/tre mesi, se si intende esaminare con la dovuta attenzione le segnalazioni della clientela.

IMPORTANTE: Le indicazioni sopra riportate sono fornite a mero titolo informativo e possono essere soggette a variazioni senza alcun preavviso. Si declina ogni responsabilità se al momento della consegna dei documenti di viaggio e del relativo foglio notizie, potrebbero essere riscontrate delle incomprensioni dovute alla mancata lettura dei documenti di viaggio.

Grazie per aver usufruito dei nostri servizi,

Lo Staff di Altrimenti on the road.