

## **CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA PACCHETTI TURISTICI SAND TOUR SRL – DAL 01/07/2018**

**DEFINIZIONI** Cliente: soggetto che prenota ed acquista il pacchetto turistico, anche tramite intermediario, (es.: parente, capo famiglia o capo comitiva, etc.) Turista o Partecipante: persona che partecipa al viaggio/vacanza acquistata dal Cliente Intermediario o Venditore: Agenzia viaggi o altro tour operator Organizzazione o SANDTOUR: Sand Tour S.r.l.

**BIS PREMESSA NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO:** La nozione di pacchetto turistico è la seguente: la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali: 1. il trasporto di passeggeri; 2. l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3. il noleggio di auto, di altri veicoli o motocicli e che richiedano una patente di guida di categoria A; 4. qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

**FONTI LEGISLATIVE:** La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

### **INFORMAZIONE AL TURISTA - SCHEDA TECNICA**

L'organizzazione (SandTour) ha l'obbligo di realizzare in catalogo o fuori catalogo – anche mediante supporto elettronico o telematico - una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori minimi da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'organizzatore, o se applicabile la D.I .A. o S.C.I.A dell'organizzatore.
2. estremi della polizza assicurativa di responsabilità civile.
3. periodo di validità del catalogo o del programma fuori catalogo.
4. cambio valutario di riferimento ai fini degli

adeguamenti valutari, giorno o valore (art.40 Cod.Tur) 5. modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore (art. 39 Cod. Tur) Le condizioni, regole e informazioni contenute nella scheda tecnica riportata in calce alle presenti condizioni generali costituiscono parte integrante delle condizioni medesime.

**PRENOTAZIONI** - Proposta/Conferma di acquisto del pacchetto turistico La Proposta di prenotazione potrà effettuarsi solo in seguito all' accettazione da parte del Cliente delle presenti condizioni generali di contratto. Il modello di Proposta/Conferma acquisto pacchetto turistico verrà inviato al Cliente direttamente o presso l'Agenzia di viaggio venditrice tramite e-mail o fax. L'accettazione della Proposta/Conferma si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'organizzatore invierà relativa conferma a seguito di avvenuto pagamento del Cliente, anche a mezzo telefonico o di e-mail al cliente o all'Agenzia di viaggio venditrice/intermediaria. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli, ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 37 D.Lgs 79/2011 – Codice del Turismo, in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

**PAGAMENTI** Ai sensi dell'art 36 D.Lgs 79/2011, all'atto dell'accettazione della Proposta commerciale, il Cliente provvederà a versare il 30% dell'importo complessivo come acconto del pacchetto acquistato. Il saldo si effettuerà successivamente in base alla data di prenotazione e comunque entro i 30 gg. precedenti alla data di partenza. Nello specifico: per prenotazioni effettuate a meno di 30 giorni e fino a 7 giorni dalla data di partenza, il saldo deve pervenire entro il primo giorno lavorativo successivo alla data di prenotazione stessa. Per prenotazioni a meno di 7 giorni dalla data di partenza, il saldo deve pervenire entro lo stesso giorno di prenotazione. Il computo delle giornate è da riferirsi al calendario.

Clausola risolutiva espressa: il mancato pagamento delle somme indicate nel preventivo/contratto alle date stabilite comporterà l'automatica risoluzione di diritto del contratto, da operarsi con semplice comunicazione scritta (es. via email) presso il domicilio anche elettronico del viaggiatore; la risoluzione del contratto comporta l'applicazione delle penali previste, nella misura indicata nel contratto/condizioni generali al paragrafo Penali Annullamento.

**PREZZO** Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nella Proposta/Conferma di pacchetto turistico, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. I prezzi di acquisto del pacchetto turistico potranno subire delle variazioni al rialzo fino a 20 giorni prima della partenza, qualora successivamente alla stipula del contratto intervengano delle variazioni nelle seguenti voci: - variazione del costo del trasporto. - variazione delle polizze assicurative delle compagnie aeree. - variazione del carburante (salvo dove diversamente specificato). - variazione dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti. - variazione del tasso di cambio applicato. Per il calcolo di tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data indicata nella scheda tecnica, ovvero agli aggiornamenti comunicati successivamente alla stampa del presente catalogo.

In ogni caso il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza e la revisione non può essere superiore al 8% del prezzo nel suo originario ammontare.

I prezzi dei voli di linea devono sempre essere intesi come indicativi e sono sempre soggetti alle tariffe in corso ed applicate dalle compagnie aeree all'atto della prenotazione; fatto salvo quanto diversamente richiesto all'atto dell'acquisto del volo o del pacchetto turistico che include il volo di linea, il biglietto verrà emesso all'atto della prenotazione. L'emissione posticipata del biglietto può comportare una variazione del prezzo dello stesso causata dagli adeguamenti applicati dalla compagnia aerea.

Quanto al costo dei servizi alberghieri e di trasporto a terra il metodo di calcolo utilizzato per aggiornare il costo dei Servizi alberghieri e di trasporto a terra è rilevare la media della valuta registrata nel secondo mese antecedente la partenza esprimendola in Euro (esempio: le medie del cambio USD di Aprile verranno utilizzate per calcolare le eventuali variazioni da applicarsi alle partenze del mese di Giugno) e raffrontarla con i parametri pubblicati ai cambi di riferimento indicati al punto "Organizzazione tecnica" delle informazioni generali - scheda tecnica (ex articolo 3 parte integrante delle condizioni generali di contratto) per pianificare eventuali differenze. Tali differenze comportano una "modifica del prezzo", comunicata con estratto conto all'atto della prenotazione o con nuovo estratto conto da inviarsi successivamente alla prenotazione originaria, che verrà applicata a titolo di adeguamento valutario sulle percentuali, di seguito indicate, della quota base pubblicata a catalogo Consumer (o nelle successive variazioni listino consultabili sul sito). Le quote non subiranno variazioni per oscillazioni dei parametri inferiori al 3%. Qualora la variazione dovesse essere superiore a tale percentuale l'adeguamento sarà applicato per intero. N.B. In alternativa l'Organizzatore potrà richiedere un importo fisso per persona in base al pacchetto acquistato in misura inferiore o al massimo uguale a quella che risulterebbe dall'applicazione del criterio di calcolo sopra indicato. Le variazioni del prezzo così determinate saranno comunicate presso l'agenzia di viaggio intermediaria entro il ventunesimo giorno prima della partenza e entro lo stesso termine pubblicate sul sito. In aggiunta al prezzo, il Turista è tenuto a corrispondere all'atto della prenotazione una quota di gestione individuale della pratica (o "BOOKING FEE"), a copertura dei costi amministrativi sostenuti dall'Organizzatore per la gestione della prenotazione. Tale quota prevista per ciascun partecipante (con eccezione dei bambini fino a 2 anni compiuti).

**RECESSO DEL CLIENTE** Il Cliente può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi: - aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente l'8% del valore dell'intero pacchetto turistico. - modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettato dal Cliente. Nei casi di cui sopra, il Cliente ha alternativamente diritto: - ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o alla restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo; - alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta (laddove la modifica sia stata necessitata da situazioni di forza maggiore o caso fortuito). Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta di rimborso. Il Cliente dovrà dare comunicazione scritta della propria decisione (di accettare la

modifica o di recedere), entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata. Al Cliente che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi precedentemente elencate, sarà addebitata indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 5 e oltre alla booking fee, la penale nella misura indicata nella SCHEDA TECNICA / ADDENDUM al paragrafo Penali Annullamento. Nel caso di gruppi precostituiti, tali somme verranno concordate di volta in volta al momento della firma del contratto. Per i voli di linea la penale di annullamento applicata può essere differente rispetto alle percentuali sopra indicate. Se il biglietto è già stato emesso, la penale è del 100%.

## **8.MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DELL'ORGANIZZATORE**

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'organizzatore abbia necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne dà immediato avviso al Cliente, mediante forma scritta, indicando il tipo di modifica e la variazione di prezzo che ne consegue. Tali comunicazioni verranno effettuate in tempo utile prima dell'inizio del viaggio. Ove non accetti la modifica, il Cliente potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo proposto, così come formulato nel precedente art.7. Il Cliente può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo o da casi di forza maggiore e caso fortuito relativi al pacchetto turistico acquistato. Ai sensi dell'art.42 del D.Lgs 79/2011 nel caso in cui il pacchetto turistico venga cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del Cliente, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli verrà rimborsata - entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione - la somma di denaro già corrisposta.

## **8 BIS. MODIFICA PRIMA DELLA PARTENZA DA PARTE DEL CLIENTE**

Le modifiche richieste dal Cliente a prenotazioni già effettuate come: modifica di data, destinazione struttura alberghiera – possono, in aggiunta ad eventuali supplementi di prezzo che saranno comunicati al momento della richiesta di modifica, comportare l'applicazione dei seguenti "costi di variazione": - Fino al 30° giorno di calendario prima della partenza 95 euro per persona - Dal 29° al 20° giorno di calendario il 25% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative). - Dal 19° al 10° giorno di calendario il 30% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative). - Dal 9° al 4° giorno di calendario il 50% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative). - Dal 3° al giorno di calendario prima della partenza il 100% della quota base (esclusa la booking fee, gli oneri e le eventuali assicurazioni facoltative). - Per quanto riguarda invece un cambio di nome, il Cliente dovrà fare riferimento alle modalità previste dall'art.10. Per tutti i pacchetti organizzati con voli di linea, ogni modifica sarà soggetta a penali, in base alle disposizioni di ogni singola compagnia aerea. ATTENZIONE: 1) la diminuzione del numero dei passeggeri all'interno di una pratica è da intendersi

come "annullamento parziale" (vedi quindi art.7 recesso del consumatore); 2) per destinazione si intende non lo stato ma la località di soggiorno, in quanto a volte vi possono essere destinazioni diverse all'interno del medesimo stato (esempio: Creta, Rodi, Kos in Grecia, Marsa Alam, Sharm el Sheikh in Egitto); 3) in caso di più modifiche richieste contemporaneamente, verrà applicata solo il costo di variazione di più alto importo. Le variazioni di pacchetti comprensivi di voli di linea prevedono l'applicazione di penali come previsto al punto "Recesso del Turista". Ove qualunque richiesta di modifica non sia stata accettata né confermata per iscritto dall'Organizzatore, la pratica originaria si deve ritenere sempre valida salvo il diritto del turista di recedere nei termini previsti al paragrafo "Recesso del Cliente".

**MODIFICHE DOPO LA PARTENZA** Ai sensi dell'art. 41 2° comma del D.lgs 79/2011, qualora dopo la partenza l'organizzatore si trovi nell'impossibilità di fornire, per qualsiasi ragione tranne che per un fatto proprio del Turista, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del Cliente. Qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, l'Organizzatore del viaggio dovrà rimborsare il Cliente in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti essere possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'Organizzatore venga rifiutata dal Turista/Cliente per seri e giustificati motivi, l'Organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate, fino al momento del rientro anticipato.

**SOSTITUZIONI** Ai sensi dell'art 39 del D.lgs 79/2011, Il cliente/Turista potrà sostituire a sé un terzo a condizione che: a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario. b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari. In ogni caso verrà applicato un costo di variazione di 75 euro per il cambio del nome (e/o correzione del nome) di ogni turista avvenuto e comunicato a meno di 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza. Per tutti i pacchetti organizzati con voli di linea, ogni modifica sarà soggetta a costi di variazione, in base alle disposizioni di ogni singola compagnia aerea. Il Cliente Cedente ed il Cliente Cessionario sono solidalmente obbligati nei confronti dell'Organizzatore al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione. L'Organizzatore fa presente che, per talune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del Cliente/Turista, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'Organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'Organizzatore alle parti interessate non appena appresa dal fornitore.

**OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI** I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di

transito e dei certificati che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra indicate obbligazioni. L'organizzatore che abbia risarcito il Cliente per fatti derivanti da inadempienze dei Partecipanti o di terzi, sarà surrogato in tutti i diritti ed azioni di quest'ultimo verso i terzi responsabili, inoltre il Cliente dovrà fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio di tale diritto di surroga e sarà considerato responsabile diretto, nei confronti dell'Organizzatore, del pregiudizio arrecato al diritto di surroga. Il Cliente comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

**CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA** La classificazione delle strutture alberghiere, fornita mediante catalogo o altro materiale pubblicitario, è quella espressa a seguito delle formali indicazioni delle autorità competenti del paese in cui il servizio è erogato così come esplicitato dall'art. 38 comma b del D.legs 79/2011. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi, anche membri della UE, cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Cliente.

**REGIME DI RESPONSABILITA'** L'organizzatore risponde dei danni arrecati al Turista a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che l'evento sia derivato da fatto del Turista (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee nella fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. L'Intermediario presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tali responsabilità previsti dalle norme vigenti in materia. Si sottolinea che è compito del Cliente verificare documenti e/o visti necessari per visitare il paese scelto per la vacanza nonché trasmettere ai Partecipanti i contenuti delle presenti condizioni di vendita di loro interesse.

**LIMITI DEL RISARCIMENTO** I risarcimenti di cui agli art. 44, 45 e 47 del Codice del Turismo ed i relativi termini di prescrizione, sono disciplinati da quanto ivi previsto e comunque nei limiti previsti dalle Convenzioni Internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico nonché dagli art. 1783 e 1784 del codice civile.

**OBBLIGO DI ASSISTENZA** L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al Partecipante imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'Organizzatore e l'Intermediario sono esonerati dalle rispettive responsabilità (art. 13 e 14), quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto è imputabile al Cliente/Turista o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

**RECLAMI E DENUNCE** Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Cliente anche ai fini di cui all'art. 1227 codice civile, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'Organizzatore, il suo Rappresentante locale o l'Accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio; in caso contrario non potrà essere contestato l'inadempimento contrattuale. Il Cliente/Turista dovrà altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, o altro mezzo che garantisca la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza. Per ogni ulteriore informazione trova applicazione il dettato previsto dall'art.49 del D.Lgs 79/2011 (Codice del Turismo).

**ASSICURAZIONE** Oltre alla copertura assicurativa RC, l'Organizzatore, a migliore tutela del Turista, ha incluso nel costo del pacchetto una ulteriore copertura assicurativa denominata Assicurazione base e comprendente le seguenti coperture: Medico/Bagaglio/Assistenza. Si consiglia comunque, per una maggior tutela del Turista, la sottoscrizione di polizze assicurative facoltative ulteriori; per ogni ulteriore informazione al riguardo si invita a visitare il sito e/o contattare gli operatori del centro prenotazioni. L'Organizzatore non sarà responsabile delle conseguenze di eventuali inadempienze del Turista agli obblighi previsti a suo carico per l'esercizio dei diritti derivanti dalla polizza.

**FONDO DI GARANZIA** È istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo - il Fondo Nazionale di Garanzia a cui il Turista può rivolgersi (ai sensi dell'art. 51 del D.lgs 79/2011), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del Venditore (intermediario) o dell'Organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze: a) rimborso del prezzo versato b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero. c) rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno all'organizzatore. L'Organizzatore concorre ad alimentare il Fondo nella misura stabilita dal comma 2 dell'art.51 del D.Lgs 79/2011.

#### **TUTELA DELLA PRIVACY e TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il soggetto che prenota ed acquista il pacchetto turistico (sia esso Agenzia turistica o altro intermediario quale ad esempio, capo comitiva o capo famiglia), al fine di garantire la piena utilizzabilità dei Dati Personali da Lui forniti, dovrà comunicare i contenuti delle presenti condizioni generali (in particolare del presente punto) a tutti i partecipanti alla vacanza (es.: propri accompagnatori) ed acquisire dagli stessi le autorizzazioni a Lui necessarie per gestire i rapporti con SandTour. Per ogni dettaglio in materia di trattamento dei dati personali, si fa riferimento all'informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 pubblicata sul presente sito web [link].  
L'Agenzia, in qualità di Titolare del Trattamento e SandTour, quale Responsabile del Trattamento (infra

“Parti”), riconoscono e accettano che, se una parte tratta Dati Personali così come definiti nel Regolamento Europeo 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE (definito anche “GDPR”), dovrà farlo nel rigoroso rispetto del GDPR. Inoltre, entrambe le Parti garantiscono e si impegnano ad osservare debitamente tutti gli obblighi ad esse imposti dalle leggi, dai regolamenti e dalle migliori prassi in materia di protezione dei dati a questo riguardo, dove il GDPR deve essere considerato lo standard minimo.

Ogni operazione di gestione dei Dati Personali, compresi i dati di contatto, anagrafici, informazioni sanitarie e qualsiasi altro dato personale necessario per l'esecuzione del servizio fornito da SandTour, sarà vincolata alle condizioni di seguito elencate. A tale riguardo, SandTour dichiara e garantisce espressamente che: (i) adotterà adeguate misure tecniche ed organizzative per proteggere i dati personali. Più specificamente, dovrà proteggere i Dati Personali contro la distruzione, accidentale o illegale, la perdita, la falsificazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato e contro qualsiasi forma di trattamento illecito. SandTour dovrà fornire all'Agenzia una descrizione delle misure di sicurezza adottate; (ii) i sistemi utilizzati da SandTour per il trattamento automatizzato dei Dati Personali sono conformi ai requisiti per la consultazione e l'aggiornamento dei Dati Personali da parte del soggetto così come definito nella legge riguardante la protezione dei dati (iii) egli dovrà limitare l'accesso ai Dati Personali alle sole persone a cui tale accesso è necessario per svolgere i compiti a loro assegnati da SandTour per l'esecuzione del servizio. SandTour dovrà informare esplicitamente il Suo personale e ogni persona che lavora sotto il Suo controllo riguardo alle disposizioni previste dalle leggi applicabili in materia di protezione dei dati personali in relazione al trattamento dei Dati Personali. La divulgazione da parte di SandTour dei Dati Personali a terze parti, con qualsiasi mezzo, è vietata, ad eccezione dei casi in cui sia necessario per l'esecuzione del servizio o imposta in virtù della legge, o nel caso in cui sia stata ottenuta un'approvazione scritta e informata da parte dell'Agenzia. (iv) SandTour dovrà dare notifica scritta all'Agenzia non appena venga a conoscenza di qualsiasi violazione in materia di protezione dei Dati Personali, e in ogni caso entro le 48 ore dal verificarsi di tale evento. SandTour dovrà adottare tutte le misure necessarie per indagare e prevenire il verificarsi di una situazione analoga. L'Agenzia a sua esclusiva discrezione determinerà (in conformità alla legge applicabile in materia di protezione dei Dati Personali) se e quando notificare ai soggetti interessati o alle Autorità per la Protezione dei Dati il verificarsi di una violazione. In questo caso, l'Agenzia può, senza pregiudizio per i Loro diritti, sospendere immediatamente il trasferimento dei Dati Personali a SandTour, richiedere a SandTour di restituire immediatamente tutti i Dati Personali senza costi aggiuntivi ed eseguire un'analisi delle cause alla base della violazione e delle sue conseguenze dirette e indirette. SandTour dovrà, di propria iniziativa, ma in stretta consultazione con l'Agenzia, adottare tutte le misure appropriate al fine di minimizzare l'impatto che tale violazione potrebbe avere sull'Agenzia. SandTour è esonerato da responsabilità nel caso sia in grado di dimostrare che la violazione non gli è in alcun modo imputabile, avendo adottato tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie e adeguate. Resta fermo che l'Agenzia nella fruizione dei servizi, rimane anch'esso responsabile, per quanto la compete, dell'adozione di adeguate misure di sicurezza, quali ad esempio la protezione delle proprie credenziali di autenticazione. Inoltre, l'Agenzia garantisce che: (i) i dati trasmessi al Responsabile

sono pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e successivamente trattati; (ii) i dati personali oggetto delle operazioni di trattamento affidate al Responsabile sono raccolti e trasmessi rispettando le prescrizioni della normativa applicabile.

## **ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI VENDITA SINGOLI SERVIZI TURISTICI (BIGLIETTERIA E ALLOTMENT)**

**A) DISPOSIZIONI NORMATIVE** I Contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. 3 e n. 6; art da 17 a 23; art da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione, nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto e non godono delle tutele previste in favore dei viaggiatori dalla Direttiva europea 2015/2302

**B) CONDIZIONI DI CONTRATTO** A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate : art. 4; art. 5 art. 7; art. 8; art. 9; art. 10; art. 11; art.15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore viaggio ecc..) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita dei singoli servizi turistici (venditore, soggiorno, ecc..).

**C) COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 16 DELLA L. 269/98** La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se gli stessi sono commessi all'estero.

## **INFORMAZIONI GENERALI - SCHEDA TECNICA (ex art. 3 parte integrante delle Condizioni Generali di Contratto)**

**DURATA DEL VIAGGIO** Proponendo principalmente ma non esclusivamente pacchetti con voli speciali ITC (inclusive tour charter) la durata del soggiorno è su base settimanale e include il giorno della partenza e il giorno del rientro. Il soggiorno può essere prolungato solo di una o più settimane, ad eccezione di ove pubblicato diversamente (Ad esempio nei pacchetti SOLO LAND, previa accettazione della struttura). Per stabilire la durata di ciascun viaggio, si devono includere nel calcolo dei giorni complessivi, sia quello di partenza che quello di rientro, indipendentemente dall'orario dei voli.

**QUOTE DI PARTECIPAZIONE** Le quote si intendono per persona su base settimanale e potrebbero differire in base all'aeroporto di partenza e dalla data di partenza. Per ogni hotel sono riportate le quote, salvo diversa indicazione, per persona in camera doppia occupata da due persone; per gli appartamenti le quote sono per persona e relative al numero degli occupanti specificato. Per calcolare il prezzo della vacanza è sufficiente ricercare nella tabella prezzi il periodo in cui è compresa la data di partenza, individuando così la relativa quota di partecipazione, o controllare da

preventivo da sito. Gli eventuali supplementi, ad esempio, per la sistemazione in camera singola, per la mezza pensione, per la pensione completa o per all inclusive, sono indicati in fase di preventivo sul sito.

Le quote di partecipazione comprendono: Quota base, che include: - Biglietto aereo A/R (ove previsto) in classe economica, su diversi vettori IATA. - Sistemazione e trattamento come indicato per ogni struttura (in taluni casi, pur essendo previsto il servizio in pensione completa, il primo o l'ultimo pasto non saranno consumati per ragioni operative, a causa dell'orario di arrivo o di partenza del volo; in tal caso l'albergo non concede rimborso). - Franchigia bagaglio (di 15 o 20 kg per persona) a seconda del Vettore aereo e della destinazione. - Se forniti dalla compagnia aerea, pasti o snack a bordo dei voli. Oneri, che includono: - Costi Accessori (Trasferimenti da e per gli aeroporti in destinazione, assistenza di personale italiano, o parlante italiano, in destinazione; Polizza assicurativa base per Spese Mediche/ Bagaglio ed Assistenza.). - Tasse aeroportuali - Council Tax - Carbon Tax –

Le quote di partecipazione NON comprendono, salvo diversamente specificato: - Adeguamento carburante previsto dalle compagnie aeree. Trasferimenti da e per gli aeroporti in Italia. - Visto di ingresso obbligatorio per tutti i paesi dove specificato (da pagare in loco) - Tasse locali, dove specificato. - I pasti non espressamente indicati nel programma di viaggio. - Bevande (salvo dove diversamente specificato), facchinaggio, mance ed extra in genere. - Eventuali incrementi assicurativi applicati dalle Compagnie Aeree. - Eventuali polizze assicurative accessorie/facoltative (Ritardo Volo, Annullamento Viaggio, Integrazione Spese Mediche). - Eventuale Supplemento Aeroporto di partenza. - Bollo Fattura 74ter - Booking Fee per ciascun partecipante (con l'eccezione dei bambini fino a 2 anni compiuti) - Tutto quanto non espressamente menzionato nel paragrafo precedente "Le quote comprendono".

**VOLI E OPERATIVI AEREI** Come previsto dall'art. 11 del Regolamento Comunitario n.

2111/2005("informazione sull'identità del vettore aereo effettivo"), l'Organizzatore comunica di seguito l'elenco dei vettori che utilizza per l'effettuazione dei voli compresi nei pacchetti turistici: Wizzair, Small Planet Airlines; Albastar; Trade Air; Neos; Red Sea Aviation; Mistral Air; Easyjet; Ryanair; Emirates; Aegean Airlines; Olympic Airlines; Air Dolomiti; Go To Sky, Royal Jordanian; Vueling; Air Nostrum, Tap; Pegasus; Turkish Airlines, Ethiopian Airlines. Il vettore che effettivamente opererà il volo e l'operativo dei voli saranno comunicati alla conclusione del contratto. Qualora, successivamente alla conclusione del contratto come previsto dal Codice del Turismo l'Organizzatore abbia necessità di modificare l'identità del vettore o l'operativo (anche a cause di modifiche disposte dal vettore), ne darà tempestiva comunicazione al cliente tramite e-mail, sms, fax o altro mezzo idoneo (ivi incluso un contatto telefonico diretto ove SANDTOUR sia in possesso del numero telefonico da contattare). Gli orari e gli itinerari definitivi saranno in ogni caso indicati nel foglio di convocazione e nei documenti di viaggio inviati al cliente ai sensi del Codice del Turismo ex D.Lgs 79/2011 e riconfermati in destinazione dei referenti Sand. Non sono previsti rimborsi per pasti non usufruiti a seguito di variazioni operative. La responsabilità di SANDTOUR nei confronti del cliente resta in ogni caso regolata dal Codice del Turismo ex D.Lgs 79/2011 e successivo Decreto legislativo, 21/05/2018 n° 62, G.U. 06/06/2018 e dalle Condizioni Generali di Contratto di vendita di pacchetti turistici.

**RITARDI E DISAGI NEGLI AEROPORTI** I Tour Operator sono estranei alla gestione del traffico aereo ed impossibilitati per questa stessa loro posizione ad intervenire per risolvere problematiche che potrebbero creare disagi ai loro clienti. I regolamenti aeroportuali e le vigenti norme di sicurezza non danno la possibilità al personale di assistenza del Tour Operator di poter operare nelle aeree imbarchi degli aeroporti, di conseguenza tale limite restringe materialmente l'assistenza fornita dal personale di SandTour entro l'area accettazione e check-in di ogni aeroporto ed esclude ogni possibilità di contatto diretto con i turisti che già si trovano nell'area imbarchi. Da parte di SandTour esiste la massima volontà e disponibilità a limitare per i propri clienti i disagi legati alla congestione del traffico ed in ogni caso non legati né imputabili alle attività di organizzazione turistica espletata da SandTour.

**BAGAGLIO** La franchigia del bagaglio imbarcato è di 15/20 Kg per persona a seconda del vettore aereo ed a seconda delle destinazioni. In cabina il massimo consentito è di 5 Kg, salvo diversamente indicato dal vettore aereo in fase di imbarco. Nel bagaglio a mano non possono essere inseriti coltellini, forbicine e altro materiale ritenuto pericoloso. L'eccedenza di peso dovrà essere regolata direttamente in aeroporto al momento del check-in; in caso di bagaglio speciale (biciclette, windsurf, attrezzature per immersioni, ecc) va data comunicazione al momento della prenotazione ed in ogni caso il suo imbarco sarà condizionato al benessere della compagnia aerea. L'eventuale diniego di questa, non comporta nessuna responsabilità in capo all'organizzatore. Il costo del trasporto, gestito diversamente dai vettori aerei, dovrà essere regolato al check-in, l'autorizzazione definitiva sarà comunque soggetta a giudizio definitivo delle Autorità aeroportuali. Lost&Found: raramente può capitare che il bagaglio spedito non arrivi, o arrivi danneggiato. In questo caso è importante sapere che, PRIMA di uscire dall'aeroporto, bisogna contattare l'ufficio Lost&Found e fare regolare denuncia di smarrimento o danneggiamento (P.I.R.); SandTour non è responsabile dell'eventuale perdita o smarrimento del bagaglio del passeggero.

**ALBERGHI** La categoria dell'albergo si riferisce alla classificazione ufficiale del Paese di appartenenza. Le quote pubblicate si riferiscono alla sistemazione in camera con due letti gemelli separati o matrimoniali (a volte le dimensioni di tali letti potranno essere più contenute rispetto a quelle italiane); segnaliamo che, in alcune strutture, le camere triple o quadruple possono essere camere doppie con letti aggiunti o letti a castello; I letti aggiunti potrebbero essere anche più piccoli dei letti normali, oppure dei divani letto. Le camere singole sono generalmente camere doppie ad uso singola e soggette quindi a supplemento. In alcuni casi potrebbero risultare piccole e non particolarmente ben posizionate. Le convenzioni internazionali determinano che le camere siano messe a disposizione del cliente a partire dalle ore 14:00 e vadano liberate entro le ore 12:00 (indipendentemente dall'orario di partenza del volo). L'utilizzo delle camere oltre le ore 12:00 è esclusivamente a discrezione e su disponibilità dell'albergo che può riservarsi il diritto di addebitare un supplemento. Le richieste di camere con particolari requisiti (vicine, matrimoniali, comunicanti, ecc ...) dovranno essere fatte al momento della prenotazione, ma verranno trattate esclusivamente come segnalazioni non vincolanti che l'Hotel potrà soddisfare o meno secondo disponibilità al momento in albergo; non possono quindi essere garantite. N.B: - Le quote per le sistemazioni in appartamenti comprendono il servizio di pulizia (alcuni giorni a settimana), il cambio di lenzuola, di

asciugamani, ed ogni altra spesa come il consumo di energia elettrica, ecc, e non comprendono la pulizia dell'angolo cottura. Queste voci potrebbero essere evidenziate a parte rispetto al preventivo- L'organizzatore non può garantire la presenza, per le sistemazioni in appartamenti, dell'angolo uso cottura. - Le immagini riprodotte in catalogo, sono esempi puramente indicativi e non rappresentano necessariamente la sistemazione prenotata. - Le camere singole, triple e family sono soggette a disponibilità limitata.

**RIPROTEZIONI ED OVERBOOKING ALBERGHIERO** Nell'eventualità che per qualsiasi motivo, non imputabile a SandTour, le società alberghiere all'arrivo del cliente non possano garantire la sistemazione alberghiera regolarmente prenotata e confermata in precedenza, le stesse società alberghiere dovranno provvedere a riproteggere i clienti con una sistemazione (da intendersi come la sostituzione di un albergo e la differente tipologia di camera) di pari categoria o di classe superiore a quella originariamente prevista anche in strutture non presenti nel sito web di SandTour. Il corrispondente SANDTOUR in loco sarà presente e disponibile nei confronti del cliente per risolvere nel minor tempo possibile l'eventuale disservizio.

**SERVIZI** Nelle spiagge sono normalmente presenti stabilimenti balneari indipendenti dagli hotel, pertanto le attività e l'uso dei servizi alla spiaggia sono sempre a pagamento salvo dove diversamente indicato. Le attività e l'uso dei servizi alla piscina, televisore, telefono, cassette di sicurezza, minibar, sono fruibili secondo le modalità indicate nei testi alberghieri.

**TRATTAMENTO** Il trattamento è da considerarsi come da descrizione programma. I pasti, se non comunicato diversamente, vanno consumati al ristorante principale dell'hotel. Per mezza pensione si intendono 7 colazioni e 7 cene, per la completa anche 7 pranzi. Non sono previsti rimborsi per pasti non consumati durante il soggiorno a causa di variazione di operativi aerei, partecipazione ad escursioni, ecc. I ristoranti a la carte degli alberghi non sono inclusi nel trattamento base del pacchetto e quindi - salvo altre indicazioni - sono considerati come extra. I pasti e le consumazioni non previsti da trattamento dovranno essere regolati come extra direttamente con l'hotel prima della partenza. Se non espressamente specificato, le bevande non sono incluse nei pasti. Quando il trattamento è di pensione completa con bevande, per bevande si intende una bottiglietta d'acqua da 50cl o un soft drink per persona a pranzo e a cena, salvo eventuali modifiche specificate nella descrizione del pacchetto o in loco. Nel giorno di arrivo la cena in hotel, se prevista, potrà essere consumata entro le ore 20.00; per arrivi successivi sarà previsto, in alcuni casi, una cena fredda o il recupero, durante il soggiorno del pasto non fruito. Tali servizi sono esclusivamente a discrezione dell'hotel. Ulteriori pasti non previsti nel trattamento prenotato, dovranno essere pagati in loco quali extra. Non sono previsti rimborsi per i pasti non fruiti per qualsiasi ragione durante il soggiorno (variazioni di operativi aerei, escursioni, etc ..)

**TRASFERIMENTI IN LOCO** I trasferimenti aeroporto/hotel/aeroporto si intendono di gruppo e verranno effettuati con mezzi adeguati al numero di partecipanti.

**ASSISTENZA** - alla partenza dall'Italia: se si viaggia con voli speciali e di linea SandTour, i clienti saranno assistiti in aeroporto in caso di necessità telefonicamente per le formalità d'imbarco. - all'arrivo: giunti all'aeroporto di destinazione, i clienti troveranno ad accoglierli Assistenti SandTour o rappresentanti di agenzia Corrispondente SandTour, che organizzeranno il trasferimento negli alberghi con mezzi riservati. - durante il soggiorno: negli alberghi che fanno parte della programmazione SandTour, verranno esposti i numeri telefonici dei Rappresentanti locali o degli Assistenti turistici che potranno essere contattati per richieste di informazioni o comunicazioni urgenti. - al ritorno: Il giorno della partenza verrà organizzato il trasferimento dall'hotel all'aeroporto e l'assistenza nelle formalità di imbarco.

**ASSISTENZA MEDICA** In caso di spese mediche subentra l'assicurazione stipulata con il contratto di viaggio. Il cliente è pregato di contattare sempre il personale in loco per informarsi circa le procedure di apertura pratica e franchigia.

**PENALI ANNULLAMENTO** Al consumatore che receda dal contratto, al di fuori dai casi regolati dall'art 7 delle Condizioni Generali saranno addebitata le penali di seguito indicate: Il calcolo dei giorni non include quello del recesso: - dal giorno successivo alla prenotazione fino a 30 giorni di calendario prima della partenza il 20% della quota base + l'intero importo degli oneri e della booking fee. - dal 29° al 20° giorno di calendario prima della partenza il 40% della quota base + l'intero importo degli oneri e della booking fee. - dal 19° al 10° giorno di calendario prima della partenza il 50% della quota base + l'intero importo degli oneri e della booking fee. - dal 9° giorno di calendario al 7° giorno di calendario prima della partenza il 75% della quota di base + l'intero importo degli oneri e della booking fee. - 100% del valore della pratica dopo tale termine. Alcuni servizi potrebbero essere soggetti a penali differenti, le stesse saranno comunicate all'atto della prenotazione. Per tutti i pacchetti organizzati con voli di linea, ogni modifica sarà soggetta a penali, in base alle disposizioni di ogni singola compagnia aerea. **ATTENZIONE:** Le medesime somme dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

**VISTI, DOCUMENTI PERSONALI E INVIO DOCUMENTI DI VIAGGIO. PRECISAZIONE:** Tutte le informazioni relative ai documenti di espatrio sono da considerarsi indicative, data la variabilità della normativa in materia. Evidenziamo inoltre, che tali informazioni si riferiscono unicamente a cittadini italiani/comunitari e maggiorenni. I documenti richiesti sono: la carta di identità valida per l'espatrio o il passaporto ove richiesto, con almeno 6 mesi di validità residua. Il visto è obbligatorio ove specificato. Nel caso dell'Egitto viene fornito direttamente dalla nostra organizzazione, tramite i nostri referenti in loco. Il visto è richiesto per ogni cliente che abbia un documento personale, per i bambini iscritti sul passaporto dei genitori non è richiesto. Per chi viaggia con Carta d'identità occorre portare con sé 2 foto tessera. Dal 25 novembre 2009 sono cambiate alcune regole per il passaporto per i minori. Ora il minore dovrà essere dotato di un passaporto individuale, pertanto non sarà più possibile per il genitore iscrivere il figlio minore sul proprio passaporto. Per informazioni più dettagliate consultate le pagine del passaporto per i minori al seguente link:

<http://www.poliziadistato.it/articolo/view/191/> Maggiori informazioni potranno essere reperite sul sito: <http://poliziadistato.it/articolo/1087/> Ricordiamo di verificare attentamente la validità dei documenti personali. I cittadini extra comunitari o con passaporto straniero sono tenuti a contattare il Consolato del Paese ove intendono prenotare e soggiornare, per ottenere le informazioni necessarie all'espatrio. Il cliente è pregato di controllare attentamente i documenti necessari per l'ingresso nei paesi, secondo le descrizioni indicate nelle informazioni riguardanti le singole destinazioni. In ogni caso i consumatori provvederanno individualmente, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità (per i cittadini italiani le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it)) adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale operazione nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata all'organizzatore. Inoltre, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei paesi di destinazione e dunque l'utilizzabilità oggettiva dei servizi acquistati o da acquistare, il Turista reperirà le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli esteri (con le modalità precedente indicate) che indica espressamente se le destinazioni sono o meno assoggettate a sconsiglio. Al ritiro dei documenti di viaggio si raccomanda di controllare attentamente e verificare, con il supporto dell'agente stesso o del Centro Prenotazioni SANDTOUR, l'esattezza e la completezza della documentazione ricevuta compresa l'eventuale compilazione dei nomi e cognomi sui biglietti aerei. Eventuali errori o dimenticanze devono essere immediatamente segnalate al Tour Operator organizzatore. SANDTOUR non è responsabile in caso di mancata partenza dovuta a irregolarità dei documenti del passeggero necessari per l'ingresso nel paese scelto per la vacanza. I documenti di viaggio (voucher e/o biglietti aerei) verranno recapitati al cliente tramite e-mail o fax (indicazioni che verranno fornite dal cliente stesso all'atto della conferma di prenotazione nell'apposito form), in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

**RECLAMI/CONTESTAZIONI** I costi che determinano il prezzo del pacchetto turistico sono costituiti dall'insieme di numerosi servizi che non possono essere singolarmente valorizzati e rimborsati qualora non usufruiti. Secondo l'art. 49 del D.lgs 79/2011 "ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Turista mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'Organizzatore, il suo Rappresentante locale o l'Accompagnatore vi porgano tempestivo rimedio". Di conseguenza al fine di poter riservare la migliore assistenza possibile, raccomandiamo di notificare sempre eventuali disservizi o reclami attinenti servizi confermati ed usufruiti dal cliente e compresi nel pacchetto turistico acquistato al momento del loro verificarsi. Nel pieno rispetto delle esigenze del cliente, la notifica dovrà essere effettuata alla SandTour tramite il personale SANDTOUR in loco preposto alla assistenza turistica. Per ulteriori informazioni si rinvia all'art. 16 (Reclami e Denunce) delle Condizioni Generali di Contratto.

**ADVANCE BOOKING/PROMOZIONI** Vi invitiamo a visionare per maggiori informazioni i regolamenti esecutivi delle promozioni che vanno ad integrarsi con le presenti condizioni generali di contratto e scheda tecnica, online sul portale.

**AVVISI DI CARATTERE GENERALE** 1) Al momento della messa online/stampa della presente scheda tecnica non possiamo fornire indicazioni per eventuali vaccinazioni rese obbligatorie nelle destinazioni commercializzate da SandTour S.r.l., si invitano pertanto i clienti ad informarsi presso gli

Uffici Sanitari preposti. 2) Alla data della messa on line per i paesi aderenti all'accordo di SCHENGEN non sono previsti controlli sui documenti, tuttavia è sempre consigliabile avere con sé un documento d'identità valido per l'espatrio in quanto, per ragioni di sicurezza, la polizia di frontiera può comunque richiederlo. In tal caso, l'assenza del documento di riconoscimento, potrebbe determinare il mancato imbarco. 3) La mancata fruizione del pacchetto turistico dovuta a negligenza del cliente nell'adempiere i punti sopra citati, non determinerà nessuna responsabilità in capo all'organizzatore. 4) I prolungamenti richiesti in loco dai clienti, potranno essere confermati salvo disponibilità. Il costo aggiuntivo a carico del cliente sarà calcolato sulla base delle quote pubblicate sul sito web. Le richieste di modifica di sistemazione alberghiera sono confermabili salvo disponibilità e possono essere soggette all'applicazione di eventuali spese o penalità da parte degli albergatori. La differenza di costo sarà calcolata fra la quota pagata per la sistemazione prenotata e la quota, relativa alla nuova sistemazione, pubblicata sul portale web. 5) Le descrizioni degli alberghi e la loro classificazione ufficiale, gli itinerari delle crociere/tour/escursioni, nonché le notizie sulle destinazioni sono fornite dall'organizzatore in base alle informazioni riportate dai rispettivi fornitori ed in suo possesso al momento della messa online del catalogo o in altro materiale informativo, nonché in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato; possono pertanto subire variazioni anche senza preavviso. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti autorità dei paesi cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire nel catalogo o nel depliant una propria descrizione della struttura ricettiva e dei servizi, tale da permettere una valutazione e la conseguente accettazione degli stessi servizi da parte del consumatore. 6) Le strutture e le attività sportive in esse potenzialmente praticabili, sono descritte sulla base delle informazioni fornite dagli albergatori. È possibile che i fornitori, a causa di imprevisti, subiscano ritardi nei tempi di realizzazione e di inaugurazione o che per lavori di manutenzione alcune strutture risultino momentaneamente non utilizzabili o non in perfetto stato di funzionalità. 7) Il nostro staff di Assistenza Turistica non è preposto alla verifica della qualità della gestione delle strutture o dei servizi, ma è a disposizione della clientela per qualsiasi necessità dovesse presentarsi in corso della vacanza. 8) Al momento della prenotazione del vs pacchetto vacanze, Vi invitiamo a visionare, per eventuali aggiornamenti, le Condizioni Generali di Contratto di Vendita nonché le informazioni e condizioni riportate nella Scheda Tecnica, nonché le descrizioni degli hotel pubblicati on line sul sito.

**ORGANIZZAZIONE TECNICA** - Organizzazione Tecnica: Sand Tour S.r.l. Sede operativa: Via Sandro Pertini,32 50127 Firenze - P.IVA 06621900486 - S.C.I.A. 19/04/2016 presso SUAP Comune di Firenze. Sede Legale. Piazza Puliti, 11R, 50121 Firenze  
RESPONSABILITA' CIVILE UNIPOLSAI numero 1/85078/319/198506055 e polizza  
RESPONSABILITA' CIVILE grandi rischi UNIPOLSAI numero 1/85078/319/198494466  
Le presenti Condizioni di Vendita sono valide dal **01 Gennaio 2021 al 31 Dicembre 2026**.

### **Perché viaggiare con Sand**

Con Sand Selection hai la certezza di viaggiare con qualità, sicurezza e cura per i dettagli. Ogni proposta è attentamente selezionata per offrirti un'esperienza unica e senza sorprese, grazie alla nostra passione, esperienza e conoscenza diretta delle destinazioni.