

Informazioni

Organizzazione tecnica Florentour di H.A.V. srl, Firenze.

Autorizzazione provinciale n. 496 del 30 gennaio 1997.

Florentour di H.A.V. srl ha stipulato, ai sensi dell'art. 50 del Codice del Turismo (d.Lgs. n.79 del 23 maggio 2011) la polizza per la Responsabilità Civile Professionale n. 731032957 con la compagnia Allianz Spa - Agenzia Firenze Valdisieve-Pontassieve per un massimale di € 2.100.00,00.

Fondo di Garanzia:

I pacchetti turistici oggetto di vendita con il contratto disciplinato dalle condizioni generali, sono assistiti dalla seguente garanzia per il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del turista, nei casi di insolvenza o fallimento dell'Agente di viaggi intermediario o dell'organizzatore, ai sensi di quanto previsto dal II o III comma dell'art. 50 Decreto Legislativo 23 maggio 2011 n.79: Polizza assicurativa no. 6006001728/M stipulata con la Compagnia Nobis Filo Diretto.

Validità dei programmi

Vedi ogni singolo programma (dal 1 gennaio 2020 al 31 dicembre 2020).

Pellegrinaggi e Turismo

I nostri pellegrinaggi si avvalgono della collaborazione di un assistente spirituale o di un accompagnatore, salvo dove altrimenti specificato, che vi spiegherà il significato religioso della meta. I pellegrinaggi prevedono la celebrazione della S. Messa durante l'itinerario tenendo conto delle caratteristiche dei luoghi che si visiteranno e della cultura locale. Per alcuni pellegrinaggi la S. Messa sarà quotidiana, per altri no e/o si potrà partecipare a momenti religiosi e di riflessione o di incontro con comunità locali.

Accompagnatore

Per tutti programmi di gruppo "Pellegrinaggi" è previsto un accompagnatore spirituale. Per i viaggi cultural-religiosi è prevista la presenza di un nostro accompagnatore come specificato in ogni singolo programma.

Gruppi precostituiti e spunti di viaggio

I pellegrinaggi, viaggi e/o gite pubblicati su questo sito possono essere organizzati per gruppi precostituiti (parrocchie, associazioni, enti culturali, cral aziendali o altro) in qualunque periodo dell'anno a condizioni particolarmente vantaggiose. Siamo inoltre disponibili a preparare, senza impegno, programmi e preventivi per qualsiasi altro tipo di viaggio o pellegrinaggio. Se non diversamente specificato alla firma del preventivo/contratto di vendita i gruppi seguono le normative di annullamento, penale e iscrizioni previste nel presente documento.

La quota comprende

Specificato in ogni singolo programma. In genere è compresa la pensione completa, le visite ed escursioni guidate, gli ingressi ai musei e siti inclusi nel programma, assistenza di un accompagnatore per tutta la durata del viaggio (salvo dove altrimenti specificato), tasse e oneri aeroportuali o portuali, spese di gestione pratica, assicurazione medico, bagaglio e annullamento viaggio.

La quota non comprende

Specificato in ogni singolo programma. In genere non sono comprese le mance, le tasse di soggiorno, le bevande, gli ingressi non indicati, gli extra personali, i trasferimenti da/per gli aeroporti/porti e punti di partenza e le spese per l'ottenimento del visto ove necessario.

Come iscriversi (art. 7 Condizioni generali di vendita)

All'atto dell'iscrizione, ovvero all'atto della richiesta impegnativa, dovrà essere versata, unitamente alla consegna della scheda di iscrizione, l'importo delle spese di gestione pratica non rimborsabile ed un acconto del 25% della quota di partecipazione. Il saldo dovrà essere pagato entro 30 giorni prima della data di partenza, anche senza aver ricevuto la convocazione di partenza.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'agenzia organizzatrice, la risoluzione di diritto.

Minimo partecipanti

Salvo dove diversamente specificato il minimo di partecipanti necessario per la realizzazione di ogni nostro programma è:

- 25 per i viaggi in aereo con voli di linea
- 30 per i viaggi in pullman
- 30 per i viaggi in treno
- 20 per i viaggi in traghetti

Per i viaggi con voli noleggiati o con treni noleggiati è del 95% della capienza dell'intero mezzo noleggiato.

Il mancato raggiungimento del minimo di partecipanti necessario per la realizzazione del programma e del viaggio e la conseguente cancellazione dello stesso sarà comunicato almeno 20 giorni prima della data partenza.

Alcuni viaggi prevedono partenze garantite con minimo 2 partecipanti. In tal caso non è previsto accompagnatore né dall'Italia né in loco ma la presenza di guide durante le visite se previste.

Modifiche dell'itinerario

Gli itinerari potranno subire variazioni per necessità logistiche o in occasione di particolari ricorrenze, escluse cause di forza maggiore non dipendenti dalla nostra volontà/responsabilità. Tutte le visite saranno effettuate seppur in ordine cronologico diverso dal programma, garantendo comunque il completo svolgimento dello stesso.

Quote e cambi

I servizi a terra per gli itinerari pubblicati sono stati definiti con i fornitori in Euro ad eccezione delle seguenti destinazioni:

Israele e Giordania dove sono definiti in dollari USA al cambio specificato in ogni singolo programma. In caso di variazione del tasso di cambio l'agenzia potrà chiedere il relativo adeguamento (art. 8 delle Condizioni Generali); se l'adeguamento fosse superiore al 8% il partecipante ha la facoltà di recedere il contratto ed ottenere il rimborso totale degli importi pagati come previsto nelle "Condizioni Generali" art. 10; il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza.

Modifiche del prezzo

- Il prezzo comunicato alla conferma della prenotazione potrà essere modificato fino a 20 giorni precedenti la data di partenza esclusivamente nei casi indicati dall'art. 8 delle Condizioni Generali. La modifica sarà resa nota mediante comunicazione inviata in forma scritta entro il termine predetto. In caso di variazione del mezzo di trasporto da volo speciale a volo di linea, a fronte di un eventuale aumento dei costi, Florentour si impegna a mantenere inalterata la quota di partecipazione (ad eccezione degli aumenti contemplati nell' art 8 delle Condizioni Generali) applicando, tuttavia, i valori di tasse ed oneri aeroportuali.
- Trasporti. Per pacchetti che comprendono voli di linea, le tariffe aeree e i costi trasporti inclusi nelle quotazioni sono quelli in vigore al momento del calcolo della quota. Le tariffe prevedono classi di prenotazioni specifiche e soggette a disponibilità limitate di posti. In caso di termine dei posti disponibili si comunicherà il supplemento applicabile.
- Servizi a terra. Il costo dei servizi quotati in valuta estera incide per il 60% sul prezzo della quota base ed è calcolato utilizzando il tasso di cambio. La modifica sarà calcolata applicando la variazione percentuale risultante alla sopramenzionata parte della quota di partecipazione sulla quale il costo dei servizi incide. In alternativa Florentour di H.A.V. srl chiederà un importo fisso in Euro in base al pacchetto acquistato inferiore o al massimo uguale a quello che risulta dall'applicazione del criterio di calcolo indicato. Tali modalità di calcolo si applicheranno anche nel caso di gruppi precostituiti o viaggi "su misura" a meno che le stesse non vengano espressamente indicate in misura diversa nel contratto ad esse relativo.

Normativa pullman

Florentour di H.A.V srl ha predisposto gli itinerari in pullman attenendosi alle regolamentazioni comunitarie vigenti in materia di trasporto di persone (Reg. CEE 561/2006). Il tempo massimo di guida è stabilito in 9 ore e sono garantiti i riposi previsti per l'autista. Pertanto non sarà possibile effettuare modifiche al programma originale se non utilizzando un altro autista oppure noleggiando sul posto un altro mezzo. I posti sul pullman saranno assegnati in base alla data del pagamento dell'acconto.

Durata del viaggio

La durata dei viaggi è indicata includendo il giorno della partenza e quello di ritorno nonché il numero delle notti in albergo e/o in aereo/pullman. Il viaggio/pellegrinaggio inizia con l'orario di convocazione e termina con l'orario di rientro a destinazione.

Vettori aerei

Il nome del vettore che effettuerà il/i vostro/i volo/i è indicato nella circolare di conferma prenotazione, eventuali variazioni verranno comunicate nei tempi e con le modalità previste dall'art. 11 del Reg. CE2111/2005.

Tasse aeroportuali

Per trasparenza e tutela nei confronti dei partecipanti, le quote di partecipazione includono le tasse applicate (tasse di imbarco, tasse di sicurezza, tasse comunali e adeguamento carburante) applicate dai vettori specificando l'importo totale. Tuttavia a causa della forte oscillazione/differenza da un vettore all'altro anche per la stessa destinazione, potrà essere quantificato ed applicato un adeguamento, riscontrabile sul biglietto aereo, entro e non oltre 20 giorni prima della data di partenza in base al D.L. 79/2011.

Bagaglio viaggi in aereo per i voli di linea

E' consentito imbarcare in stiva (incluso nel biglietto) con i voli di linea, un solo bagaglio a persona la cui dimensione totale non deve superare i 158 cm e il peso massimo di 23 kg (per alcuni kg 20). Per i bagaglio che superano tale dimensione in aeroporto verrà applicata una sovrattassa. Per il bagaglio a mano il peso non deve superare kg 5 e la dimensione totale non deve superare i 115 cm. Raccomandiamo di apporre le etichette bagaglio che verranno consegnate insieme ai documenti di viaggio. Raccomandiamo di informarsi sulle norme di sicurezza riguardanti i liquidi come riportato su www.enac-italia.it e una copia verrà consegnata insieme ai documenti di viaggio.

Orari e operativi

Gli orari dei voli indicati nei singoli programmi sono puramente indicativi e sono soggetti a variazioni da parte delle compagnie aeree anche senza preavviso. Essi non costituiscono "elemento essenziale del contratto". Per orari definitivi, convocazione e luogo di ritrovo è necessario riferirsi sempre a quanto specificato nella circolare informativa.

Salute

Raccomandiamo di portare in viaggio la Tessera Europea di Assicurazione Malattia come pure la polizza viaggi AXA Assistance ed attenersi sempre alle semplici precauzioni sanitarie. Ricordiamo inoltre di comunicare al momento dell'iscrizione al viaggio eventuali particolari esigenze o condizioni particolari (gravidanze, disabilità, difficoltà di deambulazione, carrozzine da imbarcare in aereo o pullman, necessità di particolari diete,...). L'agenzia declina ogni responsabilità per qualsiasi evento possa accadere in seguito ad un sottaciuto stato di salute non idoneo al viaggio con conseguente impossibilità a partire e/o per problemi che dovessero sorgere durante il viaggio.

Non è possibile accettare l'iscrizione di malati, anche mentali, che necessitino di particolari cure o assistenza e coloro che non risultassero in condizioni idonee non potranno essere ammessi alla partenza.

Vaccinazioni

Per le destinazioni dei nostri viaggi non sono richieste vaccinazioni obbligatorie. Consigliamo di attenersi a semplici precauzioni sanitarie e di visitare il sito www.viaggiareinformati.it a cura del Ministro degli Affari Esteri italiano.

Visto d'ingresso

Sarà specificato nel singolo programma dove e se richiesto ed il costo per l'ottenimento dello stesso.

Sistemazioni alberghiere

Per ragioni organizzative indipendenti dalla volontà dell'Organizzatore per motivi che possono insorgere durante il percorso, la località e la sistemazione alberghiera indicata nel programma potrebbe subire variazioni pur restando inalterata la categoria e invariato l'itinerario.

Abbinamento camera

Al momento dell'iscrizione è possibile richiedere da parte del partecipante l'abbinamento in camera doppia. La conferma verrà data solo ad abbinamento avvenuto. Qualora l'abbinamento non fosse possibile l'iscrizione sarà comunque ritenuta confermata in camera singola con l'addebito del relativo supplemento.

Camere singole

La disponibilità di camere singole è limitata. Si ricorda che le stesse sono generalmente poco spaziose.

Camere triple

Le camere triple sono in genere camere doppie standard con letto aggiunto e pertanto poco spaziose.

Assicurazione

La polizza viaggi AXA Assistance è inclusa in tutti i nostri viaggi (esclusi i viaggi di un giorno) e prevede: assistenza sanitaria, assicurazione spese di annullamento viaggio, assicurazione bagaglio e rimborso spese mediche. Le condizioni integrali saranno consegnate a ciascun partecipante all'atto della conferma di prenotazione. Qualora le Vostre necessità assicurative non fossero coperte dalla suddetta polizza possiamo provvedere un'assicurazione facoltativa ad integrazione delle condizioni della polizza inclusa nel pacchetto.

Sicurezza nei paesi esteri

Le informazioni 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 Affari esteri tramite il sito www.viaggiaresicuri.it oppure dalla Centrale Operativa Telefonica al numero 06491115 e sono pertanto pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti il consumatore provvederà – consultando tali fonti – a verificarne la formulazione ufficialmente espressa prima di proceder all'acquisto del pacchetto di viaggio.

Circolare informativa

Ad ogni partecipante sarà consegnata od inviata con opportuno anticipo, circolare informativa che raccomandiamo di leggere attentamente, comprendente gli orari di ritrovo, di partenza e quello stimato di ritorno, espressi sempre in ore locali. In caso di viaggi in aereo comprenderà inoltre le eventuali soste intermedie e le coincidenze oltre all'identità del vettore che effettuerà il/i voli come previsto dall'art. 11 del regolamento CE2111/2005. Ricordiamo che solo i dati riportati nella circolare informativa sono quelli attendibili.

Visite città d'arte (Italia)

Le città d'arte sono sottoposte a vincoli che limitano la circolazione e pertanto è possibile che in alcuni luoghi le visite vengano effettuate a piedi o con mezzi pubblici il cui costo è a carico dei partecipanti.

Tassa di soggiorno

In alcune città italiane viene richiesto il pagamento di un importo per il soggiorno nel territorio comunale, determinato per persona e a notte. Tale tassa non è inclusa nella quota di partecipazione ma è da pagare in loco alla struttura dove si svolge il soggiorno.

Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti, il cui conferimento è necessario per la conclusione del contratto di acquisto del servizio/pacchetto turistico e la sua esecuzione, è svolto, nel pieno rispetto del GDPR n° 2016/679, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati soltanto ed a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria ai fini di consentire la esecuzione del contratto e la fornitura dei servizi compresi nel pacchetto turistico, o alle Autorità qualora imposto da specifiche normative. Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti del GDPR n° 2016/679 contattando Florentour di H.a.v. Srl, via dei Servi 23/r – 50122 Firenze, titolare del trattamento dei dati.

Collaborazioni

Alcuni nostri itinerari (ove indicato) sono proposti con organizzazione tecnica di al tri Tour Operator, per queste iniziative valgono le "Condizioni Generali di Contratto di vendita di pacchetti turistici" e le assicurazioni pubblicate nei rispettivi cataloghi. All'iscrizione o su richiesta saranno consegnate le relative documentazioni e il cliente potrà richiedere presso la nostra agenzia, le eventuali assicurazioni facoltative integrative.

Responsabilità

Si raccomanda di controllare presso le autorità competenti la validità del documento per l'espatrio proprio e degli eventuali minori viaggianti. Florentour non potrà essere ritenuta, in alcun modo, responsabile di eventuali problemi e costi derivati da tale mancanza. La verifica della validità e della regolarità del passaporto (o della carta di identità) così come il controllo della rispondenza del nome e cognome forniti all'atto dell'iscrizione con quanto riportato sul documento stesso, spettano solo ed unicamente al viaggiatore. Pertanto, Florentour non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancato rilascio dei visti (indipendentemente dalla causa) come pure dell'eventuale mancato imbarco in aereo al momento del check-in o alla frontiera per i viaggi in pullman, per la non correttezza dei documenti presentati.

Documenti

Ricordiamo di avere alla partenza il documento di identità valido per l'espatrio. Il passaporto deve rispondere alle condizioni di validità come indicato nei nostri programmi. Per i Paesi dove è concesso l'ingresso con carta d'identità valida per l'espatrio il Ministero dell'Interno della Repubblica Italiana comunica che la carta d'identità con proroga di validità quinquennale è inutilizzabile per l'espatrio, pertanto i viaggiatori in questione dovranno chiedere ed ottenere dai rispettivi Comuni una nuova carta d'identità che avverrà previo riconsegna della carta d'identità in formato elettronico o cartaceo con validità prorogata.

Minori in viaggio

Dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani che viaggiano dovranno essere muniti di documento di viaggio individuale. Pertanto, per quei Paesi dove è concesso l'ingresso ai possessori di carta d'identità valida per l'espatrio l'uso di tale documento ai fini dell'espatrio è subordinato al fatto che essi viaggino con uno dei genitori o con chi ne fa le veci. Qualora il minore di anni 14 si rechi all'estero senza uno dei genitori o di chi ne fa le veci, quest'ultimi devono darne l'assenso e l'autorizzazione convalidata dalla

Questura - per quei Paesi dove è concesso l'ingresso solo ai possessori di passaporto, anche i minori dovranno essere in possesso di proprio passaporto individuale. Il viaggiatore vista la nostra informazione e quella istituzionale (Questura o Ufficio relazioni pubbliche del ministero degli Interni o infine il sito internet: www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/passapor.htm è tenuto a controllare l'adeguatezza dei documenti propri o di chi viaggia con lui in tempo utile prima della partenza, anche perché le normative sono soggette a variazione anche in data successiva alla pubblicazione di questi dati.

Riduzioni delle quote

Sono previste riduzioni bambini e ragazzi sotto i 12 anni che verranno comunicate ogni volta sul programma o alla richiesta di preventivo.

Recesso del consumatore e penali

In ottemperanza alla disposizione di cui all'art. 32, comma 2, seconda arte Cod. Tur. Florentour comunica al turista l'inesistenza del diritto di recesso previsto dagli art. 64 e ss. Del Dlgs 206/2006. Si rendono perciò applicabili al consumatore che recede il contratto le disposizioni di cui agli art. 40,41 e 42 del Cod. Tur. e le penali di seguito elencate.

Al consumatore che receda il contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 10 comma 1, saranno addebitate, indipendentemente dall'acconto di cui all'art. 7 comma 1 – oltre alle spese di gestione partica ed il pacchetto assicurativo obbligatorio se previsti, le penali di annullamento qui di seguito indicate:

In aereo

Dal momento della prenotazione, qualora il consumatore decida di recedere dal viaggio, verranno applicate le seguenti penalità di annullamento indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7/1° comma:

- 10% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 61 giorni prima della partenza
- 30% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 31 giorni prima della partenza
- 50% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 15 giorni prima della partenza
- 75% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 4 giorni prima della partenza

Il calcolo dei giorni non include quello del recesso.

In bus:

Dal momento della prenotazione, qualora il consumatore decida di recedere dal viaggio, verranno applicate le seguenti penalità di annullamento indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 7/1° comma:

- 10% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 45 giorni prima della partenza
- 30% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 31 giorni prima della partenza
- 50% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 15 giorni prima della partenza
- 75% della quota di partecipazione e dei supplementi sino a 4 giorni prima della partenza

Il calcolo dei giorni non include quello del recesso.

Nessun rimborso è previsto:

- dopo tale termine
- per rinuncia da parte del consumatore a viaggio iniziato
- per mancanza o inesattezza del documento personale di espatrio al momento della partenza
- mancanza di visto di ingresso dove/se richiesto

Modalità e condizioni di sostituzione del viaggiatore

In relazione ad alcune tipologie di servizi può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata nei termini previsti dall'art 12 delle Condizioni Generali. Le compagnie aeree inoltre si riservano il diritto di chiedere l'emissione di un nuovo biglietto, in tal caso il relativo costo è a totale carico del partecipante.

L'agenzia organizzatrice non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte di terzi fornitori di servizi e dell'eventuale impossibilità a partire. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente alle parti interessate.

Aggiornato al 15 gennaio 2020