

INFORMAZIONI UTILI

SISTEMAZIONE E TRATTAMENTO

Per sistemazione standard si intende camera doppia, con due letti gemelli (1 letti matrimoniali, a volte di dimensioni più contenute rispetto a quelle italiane, possono essere richiesti ma senza la certezza della conferma con possibilità di aggiungere un terzo/quarto letto (o divano letto, o letti pieghevoli o poltrona letto o letto a castello) e servizi. A Cuba - in Messico nella camera doppia sono previsti letti King size o due letti Queen size e mai letti aggiunti. Dove viene indicata l'occupazione massima delle camere, la culla per bambini 0-2 anni è da intendersi inclusa nel conteggio (salvo diversamente indicato). **Salvo indicazione diversa, per mezza pensione si intende la prima colazione e la cena presso il ristorante principale dell'hotel, per pensione completa si intende generalmente dalla cena del primo giorno alla prima colazione dell'ultimo (ricordiamo che in alcune strutture è richiesto un abbigliamento adeguato per accedere alle sale ristorante e l'uso dei pantaloni lunghi).** Non è possibile ottenere alcuna riduzione per i pasti compresi nella quota e non fruiti per qualsiasi ragione (incluso orario o eventuale ritardo dei voli). In alcuni casi, se l'arrivo presso la struttura è previsto dopo l'orario di chiusura del ristorante, può essere riservata una cena fredda. Inoltre molti hotel, per motivi igienico-sanitari, non prevedono i cestini da viaggio in sostituzione del pranzo. Quando sono organizzate delle serate a tema (cene tipiche, serate folcloristiche...) talvolta è richiesto un supplemento obbligatorio da pagare in loco. Le bevande incluse sono previste durante i pasti e nelle quantità descritte in tabella. Si rammenta inoltre che il tipo di servizio al ristorante e la disponibilità di alcuni servizi accessori potrebbero subire variazioni in corso di stagione e che i servizi citati nella descrizione possono non essere operativi tutti contemporaneamente. In caso di "no show" (mancata presentazione alla partenza del volo o nella struttura alberghiera in caso di prenotazione di solo soggiorno) i servizi prenotati (voli a/r, trasferimenti, hotel, ecc.) si ritengono annullati e non più disponibili. Se si decide di partire con un volo successivo (da pagare per intero) e di usufruire di parte dei servizi (trasferimenti, hotel, volo di ritorno, ecc.), è necessario inviare immediata comunicazione a Nicola's Viaggi, anche tramite la propria agenzia di viaggi, che si riserva di riconfermarli. Come da norme internazionali le camere sono disponibili dalle ore 15 del giorno di arrivo e dovranno essere lasciate libere entro le ore 10 del giorno di partenza (o del giorno antecedente nell'ipotesi di voli con partenza dopo le ore 24.00). Per proprie esigenze particolari l'albergo potrebbe modificare i suddetti orari. La possibilità di usufruire della camera o di pasti supplementari, il giorno della partenza, oltre il termine sopra descritto, è soggetta a disponibilità limitata, è da richiedere direttamente all'hotel e comporta il pagamento di un supplemento in loco. Durante i safari in Kenya e in Tanzania è richiesta una certa capacità di adattamento: nelle sistemazioni in campi tendati o lodge i comfort sono ridotti e le strade non sono tutte asfaltate ma spesso in terra battuta e disconnesse. Le strutture alberghiere presentate in catalogo (anche ove si tratti di strutture in esclusiva per il mercato italiano ed estero) non sono accessibili unicamente a clienti Nicola's Viaggi, ma potrebbero avere anche ospiti locali o di altre nazionalità. La Nicola's Viaggi S.r.l. rende noto che le strutture ricettive ubicate fuori dal territorio italiano non risultano soggette alle normative vigenti nel nostro paese in materia di barriere architettoniche e/o comunque relative ai soggetti disabili, per cui il cliente con particolari esigenze dovrà, previo rilascio, del consenso al trattamento dei dati personali/sensibili, informare l'agenzia e/o la Nicola's Viaggi S.r.l. affinché si possa verificare l'adeguatezza delle strutture ricettive alle particolari esigenze del cliente.

SERVIZI E ATTIVITÀ

I servizi/infrastrutture indicati nelle descrizioni dei singoli hotel sono quelli previsti al momento della stesura del catalogo. Possono, però, non essere in funzione/esistenti per tutto il periodo di validità dello stesso, essere attivi unicamente per alcune ore al giorno e non tutti contemporaneamente oppure essere legati alle condizioni climatiche. L'aria condizionata non sempre viene tenuta accesa durante tutto l'arco della giornata ed in alcuni hotel è prevista solo per i mesi più caldi; lo stesso vale per il riscaldamento della struttura e delle piscine. L'operatività di tali servizi è legata alle condizioni atmosferiche e comunque sempre soggetta alla discrezionalità delle direzioni dei singoli hotel. Le attività e l'uso dei servizi alla piscina e in spiaggia sono sempre a pagamento (salvo diversamente indicato), hanno una disponibilità limitata e non è garantito l'uso per la totale capienza della struttura. La fruizione di alcuni servizi e l'utilizzo di alcune infrastrutture possono essere disciplinati da insindacabili regolamenti interni dei singoli hotel (ad es. divieto d'uso ai minori, obbligo di giubbotto di salvataggio, ecc.). L'animazione nelle strutture è generalmente internazionale con prevalenza delle lingue più diffuse, mentre l'italiano potrebbe non essere sempre parlato (salvo diversamente indicato). **I miniclub, teen e junior club** seguono le stesse regole e sono operativi se raggiungono un numero minimo di presenze. Le eventuali navette gratuite, o con supplemento, per la spiaggia, per i campi da golf e per le località vicine messe a disposizione dai singoli hotel, sono garantite con un minimo di partecipanti e ad orari fissi. Talvolta, per l'elevata affluenza, possono verificarsi lunghe attese. Il servizio di facchinaggio, quando previsto, è a pagamento o viene richiesta, da parte del personale, una mancia. Vogliamo mettere in evidenza che le mance non sono obbligatorie (salvo diversamente indicato), ma intrinseche

nella cultura di alcuni paesi ospitanti. Le fotografie che illustrano le strutture sono necessariamente generiche e non possono sempre rappresentare i servizi e/o le camere che vengono effettivamente utilizzate dal singolo cliente.

SUPPLEMENTI E RIDUZIONI

Sono per persona a notte (salvo diversamente indicato in tabella prezzi). Si ricorda inoltre che:

- le camere singole sono disponibili in numero limitato e, nonostante siano soggette a supplemento, a volte sono piccole e mal posizionate;
- le camere triple/quadruple sono da intendersi come camere doppie con uno o due lettini aggiunti (talvolta letti pieghevoli, letti a castello, divani letto o poltrona letto) salvo dove diversamente specificato e sono sempre su richiesta;
- le camere lato/frontera/vista mare sono da intendersi come direttamente o lateralmente rivolte verso il mare, ma non necessariamente con vista diretta o parzialmente ostruita.

I supplementi o le riduzioni sono indicati in calce ad ogni tabella prezzi oppure vengono comunicati all'atto della prenotazione.

RIDUZIONE BAMBINI

I bambini sistemati in camera con due adulti paganti la quota intera, usufruiscono di riduzioni applicabili sulla tariffa prescelta; in alcuni hotel sono ospitati gratuitamente. Gli anni dei bambini si intendono sempre non compiuti, relativamente all'ultimo anno indicato (salvo diversamente specificato).
- fino a 2 anni gli hotel mettono a disposizione una culla o lettino da campeggio, con supplemento da pagarsi in loco (salvo diversamente indicato).
- da 2 a 12 anni non compiuti (salvo diversamente indicato) le riduzioni sugli hotel sono riportate in ogni singola tabella. Nessuna riduzione verrà applicata sui supplementi che sono sempre dovuti anche per i bambini.

I VOLI

Per **voli di linea** si intendono voli effettuati in base ad un orario pubblicato, con caratteristiche di regolarità e frequenza.

Per **voli ITC** (Inclusive Tour Charter) si intendono voli speciali, non soggetti ad una programmazione sistematica, effettuati con aeromobili noleggiati ad hoc. Per motivi operativi potrebbe rendersi necessario:

- il cambiamento del vettore e/o del tipo di aeromobile e/o degli orari (nel medesimo giorno), espressi in ore locali, comunicati all'agenzia di viaggi in fase di prenotazione (dall'ufficio booking o tramite prenotazione on-line);
- eventuali scali tecnici e/o doppi scali in Italia e/o in altri paesi, oppure la variazione degli aeroporti di partenza/ arrivo. In quest'ultimo caso Nicola's Viaggi S.r.l. fornirà a proprio carico un trasporto sostitutivo in pullman o con altro mezzo (garantiti con un minimo di 8 partecipanti), dall'aeroporto originario a quello definitivo.

Le predette variazioni (non configurano in ogni caso modifiche significative di un elemento essenziale del pacchetto viaggio acquistato), verranno comunque effettuate e comunicate nel rispetto delle vigenti normative a tutela dei viaggiatori. per la conferma degli orari definitivi si prega di fare riferimento a quanto riportato sul foglio di convocazione inviato prima della partenza. Inoltre sarà cura di Nicola's Viaggi S.r.l. tenere informata l'agenzia di viaggi, alla quale è necessario rivolgersi un giorno lavorativo precedente alla partenza (es: venerdì per le partenze di sabato, domenica e lunedì), per ottenere la conferma definitiva degli orari. Si dovranno altresì riconfermare gli orari di ritorno tramite il rappresentante locale Nicola's Viaggi. Ai passeggeri che desiderino modificare la data del proprio rientro già prenotato, sarà richiesto il pagamento in loco del nuovo biglietto. Non si effettuano rimborsi per voli non utilizzati.

RESPONSABILITÀ DEI VETTORI AEREI

"I vettori aerei comunitari e quelli appartenenti a Stati aderenti alla Convenzione di Montreal 1999 sono soggetti al seguente regime di responsabilità: non sussistono limiti finanziari alla responsabilità del vettore aereo per i danni da morte, ferite o lesioni personali del passeggero. Per danni superiori a 100.000 dSp (equivalenti a circa Euro 120.000) il vettore aereo può contestare una richiesta di risarcimento solo se è in grado di provare che il danno non gli è imputabile. In caso di ritardo nel trasporto passeggeri il vettore è responsabile per il danno fino ad un massimo di 4.150 dSp (circa 5.000 Euro). In caso di distruzione, perdita, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei bagagli, il vettore aereo è responsabile per il danno fino a 1.000 dSp (circa 1.200 Euro). È possibile effettuare una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio o sottoscrivere apposita assicurazione col pagamento del relativo supplemento, al più tardi al momento dell'accettazione. I Vettori non appartenenti a uno Stato aderente alla Convenzione di Montreal possono applicare regimi di responsabilità differenti da quello sopra riportato. La responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero resta in ogni caso disciplinata dal Cod. Tur. art. 42 e dalle Condizioni Generali di Contratto FTO pubblicate nel presente catalogo". Le modalità di protezione dei passeggeri previste dal Regolamento CE n. 261/2004, in particolare la compensazione pecuniaria stabilita dall'art. 7 del medesimo per i casi di overbooking, cancellazione o ritardo del volo superiore alle 3 ore, sono di stretta competenza della compagnia aerea ed a quest'ultima vanno direttamente richieste da parte del passeggero, pertanto non sono imputabili a Nicola's Viaggi S.r.l.

RICHIESTE PARTICOLARI (HOTEL, TOUR, SAFARI e CROCIERE)

Le richieste particolari, come camere vista mare (ove non vi sia supplemento), camere vicine o comunicanti, camere ai piani bassi/alti, camere matrimoniali, sono trasmesse da Nicola's Viaggi ai propri fornitori senza tuttavia potersi assumere alcuna responsabilità sull'effettiva realizzazione di quanto richiesto. Gli hotel che dichiarano di essere disponibili a fornire alcuni alimenti per gli ospiti celiaci o con particolari allergie o intolleranze, considerano indispensabile la richiesta in fase di prenotazione con successiva conferma di presa visione da parte dell'hotel stesso. Per quanto riguarda gli animali domestici, non tutti gli hotel li accettano e la prenotazione è comunque sempre su richiesta, ma non possono circolare nei locali comuni, nel ristorante e in piscina. È necessario documentarsi sulle norme dei paesi visitati relativamente a documenti, vaccinazioni, ecc. Nicola's Viaggi declina ogni responsabilità per disservizi e/o maggiori spese sostenute, dovute dall'aver animali domestici al seguito.

RICHIESTE PARTICOLARI (VOLI)

Le richieste particolari sui voli devono essere tassativamente segnalate all'atto della prenotazione, o comunque prima della partenza, e riguardano principalmente:

- le donne in gravidanza, per le quali esiste una normativa particolare (consultare i siti delle compagnie aeree);
- le persone con ingessature;
- il trasporto di persone diversamente abili, per la predisposizione di un'adeguata assistenza;
- l'imbarco di bagagli speciali ed animali per i quali vengono richiesti la dimensione e il peso e sono comunque sottoposti ad insindacabile giudizio del comandante di volo. Per questi ultimi il costo è variabile a seconda del peso e della distanza da coprire e viene definito da ogni singolo vettore. Inoltre gli animali domestici imbarcati sui voli devono sottostare a precise norme internazionali. Non è possibile imbarcare sui voli speciali Nicola's Viaggi minori di 14 anni non accompagnati.

ESCURSIONI E NOLEGGIO AUTO/MOTORINO

Sono attività o servizi facoltativi, prenotabili solo in loco, e svolti sotto la responsabilità e organizzazione dell'agenzia corrispondente o fornitore locale, per i quali Nicola's Viaggi funge da intermediaria, e pertanto non formano oggetto del pacchetto di viaggio venduto da Nicola's Viaggi S.r.l.. Al fine di evitare spiacevoli problemi, si raccomanda comunque di acquistare le escursioni o altri servizi in loco solamente da fornitori assicurati e muniti di regolare licenza, evitando coloro che vendono tali attività sulla spiaggia o lungo le strade. Eventuali pasti non consumati presso l'albergo dove è previsto il soggiorno, non sono rimborsabili. Gli effetti personali (compreso materiale video e fotografico) sono da ritenersi sotto l'unica responsabilità dei proprietari. Il noleggio dei mezzi di trasporto prevede l'affitto di un'auto (senza autista) o di un motociclo della categoria prescelta con ritiro e consegna in aeroporto. È previsto un supplemento per veicolo, consegnato in albergo o per noleggi che iniziano e/o finiscono nelle ore notturne o fuori dagli orari di apertura degli uffici. I clienti devono essere in possesso di carta di credito (non elettronica) quale garanzia cauzionale. Al momento del ritiro del veicolo, possono essere sottoposte all'attenzione del cliente delle polizze assicurative non comprese nel prezzo, si consiglia di richiederne dettagliate spiegazioni in merito per evitare spiacevoli inconvenienti successivamente. Ad esempio molto spesso sono previste delle franchigie che possono essere eliminate, parzialmente o totalmente, con il pagamento di supplementi. Per il noleggio e la guida del mezzo fanno fede le normative vigenti nel paese in cui viene effettuato il noleggio stesso. L'organizzazione non risponde di eventuali danni, smarrimenti o furti subiti durante l'escursione o il noleggio auto.

IN PARTICOLARE

Maree a Zanzibar e in Kenya: sono un fenomeno naturale legato alle fasi lunari, per il quale l'oceano copre e scopre quotidianamente una vasta fascia di spiaggia. Durante il giorno ci sono due fasi in cui la marea sale e due in cui scende: ogni fase dura circa 6 ore. Ogni hotel è provvisto di precise tavole di marea. Per le gite in barca è possibile uscire (e rientrare) soltanto durante l'alta marea, per cui ogni attività marina è programmata di conseguenza. **Fenomeno Alghie:** si può verificare, la presenza massiccia di alghe lungo le coste. Tale fenomeno naturale non è ponderabile né prevedibile poiché muta repentinamente da punto a punto in base alle condizioni meteorologiche, alle maree e alle correnti. È considerato segno di perfetto equilibrio ecologico ma in alcuni periodi dell'anno potrebbe limitare la normale attività di balneazione. **Spagge:** specialmente durante il periodo invernale le spiagge possono essere soggette all'erosione provocata da temporali, mareggiate e forti correnti che ne potrebbero variare l'ampiezza e la conformazione dei fondali, riaprendo l'aspetto rispetto alle fotografie e/o alle descrizioni riportate sul presente catalogo. In Spagna le spiagge appartengono al Demanio Pubblico, pertanto ombrelloni e lettini sono sempre a pagamento (tranne dove diversamente indicato). **Circolazione stradale all'estero:** si suggerisce estrema prudenza nell'uso di auto e motocicli noleggiati. Si verificano infatti con frequenza incidenti dovuto allo stato delle strade, all'usura dei mezzi ed all'inesperienza dei conduttori. Per i motocicli si ricorda che l'uso del casco è obbligatorio e quindi le agenzie di noleggio sono tenute a fornirlo. Voltaggio Messico e Cuba: 110 volt (necessario adattatore a lamelle).

LE VOSTRE OSSERVAZIONI

Qualora durante il soggiorno vengano riscontrati eventuali inconvenienti o difformità tra quanto riportato sul catalogo ed i

INFORMAZIONI UTILI

servizi prestati, dovranno essere subito fatte presente le osservazioni all'assistenza Nicola's Viaggi in loco, eventualmente anticipandoli alla direzione dell'hotel e all'agenzia corrispondente. Questo permetterà di affrontare gli inconvenienti sul nascere e consentirà la prosecuzione della vacanza nel migliore dei modi. Deve essere inoltre evidenziato che i fornitori di servizi non procedono ad eventuali rimborsi per disservizi che non siano stati segnalati per iscritto in loco. Qualora durante il viaggio o il soggiorno non vengano utilizzati dei servizi o vengano forniti servizi diversi da quelli prenotati, è indispensabile farsi lasciare una dichiarazione scritta del fornitore locale che autorizzi espressamente al rimborso.

La Nicola's Viaggi S.r.l. opera costantemente per mantenere alto il grado di soddisfazione dei clienti sui propri servizi. Con questo obiettivo, esamina le comunicazioni pervenute dai clienti su inconvenienti occorsi durante la loro vacanza per dare loro una risposta adeguata. Si ricorda che la legge vigente ritiene valide unicamente le comunicazioni pervenute alla Nicola's Viaggi S.r.l. Via Corato SP 238 KM 52,100, Altamura (BA) 70022 a mezzo di lettera raccomandata dattiloscritta, tempestivamente. In merito al termine/modalità per proporre il reclamo, la normativa è regolata dall'art. 49 del Codice del Turismo. Si precisa, infine, che non si effettuano rimborsi per interruzioni del viaggio e/o soggiorno. Le escursioni e i servizi acquistati dal cliente in loco e non compresi nel prezzo del pacchetto turistico sono estranei all'oggetto del relativo contratto stipulato da Nicola's Viaggi S.r.l. nella veste di organizzatore.

NORMATIVA SULLA PRIVACY

"Informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation - "GDPR"). Il trattamento dei dati personali è effettuato sia in forma cartacea che in forma digitale, secondo le logiche e le misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR, per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico. Il conferimento dei dati è necessario. I dati personali non saranno oggetto di diffusione, ma di comunicazione ai soli fornitori dei servizi componenti il pacchetto turistico acquistato. I dati avranno una durata nel tempo determinata dai tempi di stipulazione ed esecuzione del contratto commerciale intercorrente fra le parti cui è necessario aggiungere i termini prescrittivi di legge per la tenuta dei documenti amministrativi, contabili e fiscali (10 anni salvo modifiche di legge). Gli interessati potranno in ogni momento esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del GDPR contattando il titolare del trattamento. Il titolare del trattamento dei dati personali è Nicola's Viaggi S.r.l. - Sede legale: : SP 238 KM 52,100 – Via Corato, Altamura (BA) 70022 Sede operativa: : SP 238 KM 52,100 – Via Corato, Altamura (BA) 70022 - Amministrazione: info@nicolasviaggi.com Info prenotazioni: booking@nicolasviaggi.com.

L'informativa completa, in riferimento agli articoli 13 e 14 del GDPR è disponibile sul sito www.nicolasviaggi.com.