

Informazioni

Organizzazione tecnica Florentour di Floren srl, Firenze.

Autorizzazione provinciale n. 496 del 30 gennaio 1997.

Florentour di Floren 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. 733221808, 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.

Pellegrinaggi e Turismo

I nostri pellegrinaggi si avvalgono della collaborazione di un assistente spirituale o di un accompagnatore, salvo dove altrimenti specificato, che vi illustrerà 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 di spiritualità e di riflessione o di incontro con comunità locali.

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

Assicurazione sanitaria

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, compresa la Cover Stay Covid-19 (condizioni complete su www.florentour.it o in agenzia). Per le destinazioni nella Comunità Europea è sufficiente essere muniti della Tessera di assistenza sanitaria (T.E.A.M.).

Gestione pratica

Le quote includono le spese di gestione pratica e assicurazione non rimborsabili calcolate al 2,80% del totale dell'importo per persona comprensivo di eventuali supplementi.

Esigenze particolari, salute e diversamente abili

Il cliente è tenuto a comunicare all'atto dell'iscrizione le esigenze e necessità particolari (come diete particolari, non vedenti, mobilità ridotta o altro) in modo da permettere di effettuare quanto necessario per il corretto svolgimento del viaggio e, se il caso, possiamo richiedere la presenza di una persona che li accompagni e sia disposta ad assisterli. L'organizzazione declina ogni responsabilità per qualsiasi evento possa verificarsi durante il viaggio in relazione ad un grave stato di salute non dichiarato o dichiarato solo parzialmente.

Salute

Consigliamo di portare in viaggio la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (T.E.A.M.) che garantisce ad ogni cittadino italiano l'assistenza sanitaria nei Paesi dell'Unione Europea. Non è possibile accettare l'iscrizione di malati, anche mentali, che richiedano particolari cure o assistenza e coloro che non risultassero in condizioni idonee non potranno essere ammessi alla partenza. Florentour di Floren s.r.l. non risponderà di eventuali disservizi causati dalla mancata segnalazione da parte del partecipante relativamente a proprie invalidità o disabilità (motorie, mentali, visive e uditive) che richiedano particolari servizi o assistenze dedicate. Eventuali costi supplementari per servizi specifici sono a carico del partecipante. In relazione alla destinazione, al mezzo di trasporto prescelto e alle strutture ospitanti, potrebbe essere necessaria la presenza di una propria sedia a rotelle; non tutti i fornitori possono garantire l'accesso all'intera struttura ed a tutti i servizi da parte di persone con invalidità o limitata mobilità. I disabili che necessitano di imbarcare la propria carrozzina in aereo, nave o bus devono darne segnalazione all'atto dell'iscrizione. L'accettazione e la conferma sono di competenza solo del fornitore del servizio di trasporto che potrebbe vietare l'imbarco al momento della partenza.

Orari e operativi dei voli

I vettori aerei si riservano di sostituire, in caso di necessità, l'aeromobile previsto con altro di diverso tipo o operato con altro vettore, o di modificare gli orari dei voli in qualsiasi momento per esigenze tecniche e operative. Gli orari dei voli riportati nei programmi sono indicativi e non possono ritenersi elemento essenziale del contratto. Gli orari definitivi verranno comunicati nel "documento di convocazione" consegnato ai partecipanti con opportuno anticipo.

Normativa Bus

Florentour di Floren srl ha predisposto gli itinerari in pullman attenendosi alle regolamentazioni comunitarie vigenti in materia di trasporto di persone (Reg. CEE 561/2006). I posti sul pullman saranno assegnati in base alla data di conferma della prenotazione.

Sistemazioni alberghiere

In alcuni paesi non esiste una classificazione alberghiera ufficiale: l'albergatore indica quella che ritiene più consona e non sempre corrisponde alla categoria italiana. 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.

Tassa di soggiorno

Salvo diversamente indicato, la tassa di soggiorno non è inclusa nella quota e si intende da pagarsi in loco.

Minimo partecipanti

Il numero minimo di partecipanti per la realizzazione dei viaggi è indicato nei singoli programmi. Il mancato raggiungimento del minimo di partecipanti necessario per la realizzazione del programma e del viaggio, e la conseguente cancellazione dello stesso, sarà comunicato nei termini di legge (Decreto Legislativo n° 62 del 21 maggio 2018, art. 41.5).

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 \$ 1,00 = € 0,9214 21 ottobre 2024. In caso di variazione del tasso di cambio l'agenzia potrà chiedere il relativo adeguamento (art. 8 delle Condizioni Generali di vendita di pacchetti turistici)

Trasporti. Per pacchetti che comprendono voli di linea, le tariffe aeree, le tasse aeroportuali e i costi dei trasporti inclusi nelle quotazioni sono quelli in vigore al momento del calcolo della quota.

Servizi a terra. Il costo dei servizi quotati in valuta estera incide per l'80% sul prezzo della quota individuale ed è calcolato utilizzando il tasso di cambio applicabile al momento del calcolo come indicato nei singoli programmi.

Modifiche del viaggio

I viaggi potranno subire variazioni nell'ordine cronologico delle visite e dei servizi alberghieri, garantendo comunque lo svolgimento del programma. Gli orari dei monumenti, musei e chiese potrebbero subire delle variazioni e, se alcuni potessero pertanto non essere visitabili, si visiteranno altri siti di interesse.

Modalità di pagamento

25% di acconto all'iscrizione, saldo un mese prima della partenza (eccetto per programmi di un giorno per i quali è richiesto il saldo all'iscrizione)

Documento di identità

Si raccomanda di controllare presso le autorità competenti la validità del documento per l'espatrio proprio e degli eventuali minori viaggianti. Florentour di Floren srl 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 di Floren srl 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.

Recesso del consumatore e penali

Per le rinunce sarà trattenuto il costo delle spese di gestione pratica e una percentuale sulla quota totale individuale comprensiva di eventuali supplementi nella seguente misura:

In aereo

Dal momento della prenotazione, qualora il consumatore decida di recedere dal viaggio, verranno applicate le seguenti penali 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 penali 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

Ai sensi dell'art. 41 comma 7 del CdT si applicano le penali di recesso sopra indicate anche per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali.

PRIVACY (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali UE n° 2016/679).

Il trattamento dei dati personali dei viaggiatori, 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 suddetto regolamento, in forma cartacea e digitale. I dati saranno comunicati soltanto ed a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria ai fini di consentire l'esecuzione del contratto e la fornitura dei servizi compresi nel pacchetto turistico, o alle Autorità competenti qualora imposto da specifiche normative.

Il cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti ex art. 15-22 Regolamento UE 2016/679 contattando: Florentour di Floren srl.

Il titolare del trattamento è:

Florentour di Floren srl

via dei Servi, 23r

50122 Firenze

e-mail: amministrazione@florentour.it

posta elettronica certificata: legalmail@florentour.it