

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, 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 consigliabile essere muniti della Tessera di assistenza sanitaria (T.E.A.M.).

Esigenze personali, 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. 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.

Florentour di Floren s.r.l. si impegna a comunicare le segnalazioni ai fornitori di competenze ma, soprattutto per le allergie, questo non costituirà garanzia nei confronti delle persone con allergie alle quali verrà richiesta una liberatoria che solleverà Florentour di Floren s.r.l. da qualsiasi responsabilità. In alcuni paesi ancora oggi ristoranti e alberghi e quant'altro non sono attrezzati per allergie e celiachia.

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.

Orari di partenza e rientro

Salvo diversamente indicato gli orari di partenza sono la mattina presto e l'orario di rientro si intende tra il tardo pomeriggio e le ore 24:00, dipende dal traffico e dal tempo impiegato per l'eventuale cena libera in autogrill.

I posti sul pullman saranno assegnati in base alla data di conferma della prenotazione.

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).

RADIOGUIDE/AURICOLARI

In alcuni itinerari è previsto l'uso di radioguido o auricolari che verranno consegnati ad ogni singolo partecipante il quale è responsabile della riconsegna integra dello strumento. In caso di danneggiamento o di smarrimento sarà addebitato il costo del prodotto.

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

I viaggi sono soggetti al raggiungimento del minimo di partecipanti di 30 partecipanti paganti salvo diversamente specificato nei singoli programmi. Il mancato raggiungimento del minimo di partecipanti necessario per la realizzazione 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):

- non più tardi di 20 giorni prima dell'inizio del viaggio nel caso di viaggi che durano più di 6 giorni
- non più tardi di 7 giorni prima dell'inizio del viaggio nel caso di viaggi che durano tra 2 e 6 giorni
- non più tardi di 48 ore prima dell'inizio del viaggio nel caso di viaggi che durano meno di 2 giorni.

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 vigente al momento della pubblicazione del programma. 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 in vigore al momento del calcolo della quota.

Gestione pratica

Le quote includono le spese di gestione pratica e assicurazione non rimborsabili pari a € 30,00 per persona calcolate al 2,80% del totale (per i programmi pubblicati da marzo 2026) dell'importo per persona comprensivo di eventuali supplementi.

Eventuali modifiche a iscrizioni già confermate comportano un addebito di € 25,00 oltre ad eventuali differenze di costi di servi e/o trasporti.

Le quote comprendono:

- viaggio in bus GT e/o aereo, nave o treno come specificato nei singoli programmi
- pernottamenti in albergo o case per ferie come indicato nei singoli programmi
- pernottamenti in camera doppia con bagno privato
- pasti compresi come indicato nei singoli programmi in genere bevande escluse
- escursioni e visite come indicato nei singoli programmi
- ingressi previsti (salvo se diversamente indicato nei singoli programmi)
- guide turistiche o guide abilitate come indicato nei singoli programmi
- tasse portuali, e/o aeroportuali, tasse di soggiorno (salvo se diversamente indicato nei singoli programmi)
- assistenza di **nostro personale** durante il viaggio
- Assicurazione AXA (condizioni di polizza su questo stesso sito o in agenzia)

Le quote non comprendono:

- le bevande ai pasti
- gli extra di natura personale
- le mance
- quanto non indicato ne "la quota comprende"

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.

Prenotazioni

Al momento dell'iscrizione al viaggio i partecipanti dovranno fornire cognome, nome ed in caso di minori, la data di nascita ed il codice fiscale. Questi dovranno corrispondere ai dati sui documenti di identità in quanto saranno comunicati per le prenotazioni dei servizi e per l'intestazione dei biglietti aereo o altro e potrà essere negato l'imbarco o le visite in caso di difformità.

In attuazione della legge 122/2010 del 22/12/2010, è necessario fornire nome, cognome, codice fiscale, regione, data e luogo di nascita dell'intestatario della pratica e della fattura.

Modalità di pagamento

Al momento dell'iscrizione è richiesto il 25% della quota di partecipazione ed eventuali supplementi come acconto ed il saldo un mese prima della partenza, se l'iscrizione avviene entro un mese dalla data di partenza è richiesto il saldo. Per i programmi di un giorno è richiesto il saldo indipendentemente dalla data di 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. 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.

Rinuncia al viaggio

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

Dal momento della prenotazione, qualora il consumatore decida di recedere dal viaggio, verranno applicate le seguenti penalità di annullamento, indipendentemente dal pagamento dell'acconto, calcolate sulla quota di partecipazione e dei supplementi eccetto la quota gestione pratica:

In aereo

- 10% sino a 61 giorni prima della partenza
- 30% sino a 31 giorni prima della partenza
- 50% sino a 15 giorni prima della partenza
- 75% sino a 4 giorni prima della partenza

Il calcolo dei giorni non include quello del recesso.

In bus:

- 10% sino a 45 giorni prima della partenza
- 30% sino a 31 giorni prima della partenza
- 50% sino a 15 giorni prima della partenza
- 75% sino a 4 giorni prima della partenza

Il calcolo dei giorni non include quello del recesso.

In caso di biglietteria acquistata al momento dell'iscrizione, biglietteria di voli low cost e/o tariffe speciali o offerte le suddette penali potranno essere diverse e saranno specificate nelle informazioni precontrattuali e nel contratto di vendita del viaggio (CdT art. 41 comma 7).

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.

FOGLIO CONVOCAZIONE

Prima della partenza sarà inviato il foglio convocazione dove saranno indicati gli orari definitivi, i numeri telefonici di emergenza, il riepilogo dei servizi compresi nel viaggio, gli alberghi dove previsti ed altre informazioni utili.