

AVVERTENZA

Ritardi o cancellazioni dei voli, problemi di viabilità, danni meccanici ai mezzi di trasporto; possono determinare variazioni nello svolgimento dei servizi previsti e possono essere modificati e/o sostituiti dai fornitori locali con servizi di pari categoria o di categoria superiore.

Il verificarsi di cause di forza maggiore quali scioperi, avverse condizioni atmosferiche, calamità naturali, disordini civili ed altri fatti simili non sono imputabili al Tour Operator. Eventuali spese supplementari e mancato utilizzo di servizi per le suddette cause non potranno essere rimborsati.

L'Operatore, assicurerà tuttavia il suo totale supporto nella gestione di tali imprevisti.

Il programma di massima è suscettibile di variazioni da parte delle agenzie locali. Si assicura per altro che le tutte le visite verranno effettuate anche se, talvolta, non nell'ordine indicato nel programma di massima. Preghiamo i signori Viaggiatori di verificare sempre l'esattezza delle notizie in vostro possesso poiché queste (ad esempio per improvvisi schedule-change delle compagnie aeree o per improvvisi cambi nei numeri telefonici degli alberghi e/o località) potrebbero essere state modificate.

Fanno sempre fede gli orari di partenza riportati sui biglietti aerei in vostro possesso.

Nota: se sorge qualche disagio o inconveniente durante il viaggio è essenziale che il cliente lo comunichi immediatamente alla guida e al Tour Operator (per telefono: +393356011315, email: booking.nuoveesperienze@gmail.com o WhatsApp) per risolvere il problema sul posto.

I reclami presentati per motivi che avrebbero potuto essere risolti in loco e durante il tour, una volta terminato il viaggio, non avranno diritto ad alcuna compensazione e/o risarcimento.

INFORMAZIONI IMPORTANTI:

SENTIERI DI NUOVE ESPERIENZE in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 50 del Codice del Turismo, aderisce alla "**FTO – FEDERAZIONE TURISMO ORGANIZZATO**" che raccoglie e gestisce le risorse finanziarie necessarie a far fronte alla mancata esecuzione, totale o parziale, del pacchetto turistico, dovuta a insolvenza o fallimento del Tour Operator Socio. Il Fondo è visitabile sul sito <https://ftoitalia.it/>

DOCUMENTI PERSONALI

Desideriamo ricordare ai passeggeri che il cognome e il nome sui biglietti aerei e su tutti i documenti necessari all'effettuazione del viaggio, devono corrispondere esattamente ai dati riportati sul passaporto. Cognomi e nomi non riportati nell'ordine corretto in prenotazione e sul biglietto, non consentiranno la regolare accettazione dei Passeggeri al check-in da parte del Vettore. Sentieri di Nuove Esperienze in nessun caso, potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale rifiuto all'imbarco. Con l'occasione vi ricordiamo che i documenti di viaggio (passaporti/carte d'identità), devono essere integri e in buono stato, e non presentare pagine o copertina staccata.

È PIENA RESPONSABILITÀ DEI PASSEGGERI STESSI ASSICURARSI DI ESSERE IN POSSESSO DI DOCUMENTAZIONE INTEGRA IN TUTTE LE SUE PARTI E IN CORSO DI VALIDITÀ (RICHIESTA VALIDITÀ RESIDUA DEL PASSAPORTO DI ALMENO 6 MESI) PER CONSENTIRE IL REGOLARE SVOLGIMENTO DELLE PROCEDURE DI ACCETTAZIONE ALL'IMBARCO.

VARIE

Come d'obbligo per tutte le destinazioni da noi organizzate segnaliamo le vaccinazioni necessarie e/o obbligatorie. Ci sono vaccinazioni semplicemente "consigliate" a volte non necessarie e, a volte, comunque da "consigliare". Vi preghiamo, pertanto di consultare noi, il sito della Farnesina "Viaggiare Sicuri" all'indirizzo: www.viaggiariesicuri.it e, contestualmente, consultare il vostro medico di fiducia.

CAMERE TRIPLE

Si avvertono i signori viaggiatori che – in genere – le triple vanno sconsigliate agli adulti, in quanto camere doppie con letto/branda aggiunto, andando a ridurre inevitabilmente lo spazio a disposizione.

CONTRATTEMPI

Per qualsiasi contrattempo o momentaneo disservizio, Vi preghiamo avvertire in tempo reale i Ns uffici o i numeri d'emergenza indicati nei fogli notizie. Tanto più tempestiva sarà la Vs segnalazione, tanto più rapida sarà, da parte nostra, la risoluzione del problema. Particolari condizioni di ritardi o cancellazioni dei voli interni, problemi di viabilità, danni meccanici ai mezzi di trasporto possono determinare variazioni nello svolgimento dei servizi previsti e possono essere modificati a discrezione dei vari fornitori locali con servizi di pari categoria o di categoria superiore. Il verificarsi di cause di forza maggiore quali scioperi, avverse condizioni atmosferiche, calamità naturali, disordini civili e militari, sommosse, atti di terrorismo ed altri fatti simili non sono imputabili all'organizzazione. Eventuali spese supplementari e prestazioni, che per tali cause dovessero venir meno, non potranno pertanto essere rimborsate. Inoltre l'organizzazione non è responsabile del mancato utilizzo di servizi dovuto a ritardi o cancellazioni dei vettori aerei.

PIANO VOLI

Gli orari degli aerei sono forniti a titolo orientativo e suscettibili di variazioni. Nessuna prenotazione aerea o alberghiera è stata azionata. Per motivi tecnici il programma potrebbe subire delle variazioni nello svolgimento pur rimanendo immutato nella sostanza.

CHECK-IN/CHECK-OUT NEGLI ALBERGHI

Gli orari di check-in nella maggior parte degli alberghi cominciano dalle 14:00 in poi per permettere la pulizia delle camere. Alcuni alberghi permettono di fare il check-in prima (verificabile solo in loco) e la maggior parte consente comunque di lasciare le valigie alla Reception. Gli orari di check-out sono di solito previsti verso le ore 10:00, la maggior parte degli alberghi consente di lasciare le valigie alla Reception e di ritirarle prima di partire per l'aeroporto.

ASSICURAZIONE CONTRO L'ANNULLAMENTO

I nostri pacchetti non includono l'assicurazione contro l'annullamento, per chi volesse stipularla è TASSATIVO richiederla al momento dell'iscrizione al viaggio.

PRE ASSEGNAZIONE POSTI A BORDO

Sentieri di Nuove Esperienze, come ogni altro Tour Operator, sia per i viaggi di gruppo che per partenze individuali non può garantire il servizio di pre-assegnazione dei posti a bordo dell'aereo. Ormai la maggior parte delle compagnie non consentono ai tour operator di riservare posti specifici. In ogni caso, anche qualora ci fosse la possibilità di fare un'assegnazione preventiva, è facoltà delle compagnie aeree modificarla, senza preavviso e in qualunque momento, prima della partenza, per motivi tecnici e/o di sicurezza.

DIETE, ALLERGIE E RICHIESTE PARTICOLARI

I passeggeri affetti da intolleranze o allergie alimentari sono pregati di segnalarlo in fase di prenotazione. Tuttavia è bene specificare che durante un viaggio verso uno o più paesi stranieri è difficile garantire un regime alimentare che venga incontro a tali esigenze. Non tutti gli alberghi e ristoranti sono organizzati per la somministrazione di pasti speciali per persone che necessitano diete specifiche (celiachia, intolleranze, allergie, motivi culturali/religiosi ecc.), spesso è anche difficile reperire alimenti particolari (per esempio senza glutine), per questo motivo raccomandiamo di portare con voi tali alimenti.

Penali di cancellazione (in vigore indipendentemente dall'acconto versato)

Qualora il viaggiatore intenda recedere dal contratto, al di fuori dei casi citati, avrà diritto al rimborso del viaggio, al netto delle penalità qui di seguito elencate:

- **Quota di iscrizione (in caso di ritiro dopo il 15/6/26)**
- **10% sino al 61° giorno prima della partenza**
- **30% dal 60° al 46° giorno prima della partenza**
- **50% dal 45° al 31° giorno prima della partenza**
- **75% dal 30° al 15° giorno prima della partenza**
- **100% dal 14° giorno prima della partenza**

Dalla indicazione della percentuale di penale sopra indicata sono esclusi i viaggi che includono l'utilizzo dei voli di linea con tariffe speciali. In questi casi le condizioni relative alle penalità di cancellazione sono deregolate e molto più restrittive poiché tengono conto di eventuali tariffe non rimborsabili e sono previamente indicate in fase di quotazione del pacchetto di turistico. .

ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto.

Il premio assicurativo individuale, una volta determinato, sarà aggiunto al costo del viaggio diventandone parte integrante.

Il premio non è rimborsabile.

1.1 ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

1.1.1. Rinuncia al viaggio – rimborso penale

In caso di annullamento per un evento coperto elencato qui di seguito, la Compagnia ti rimborserà la penale o la caparra confirmatoria contrattualmente applicata da un Fornitore di servizi di viaggio, i costi di annullamento, fino al raggiungimento dell'importo massimo previsto dalla copertura di annullamento elencata nel Riepilogo delle garanzie e al netto di quanto già eventualmente recuperato a titolo di compensazione. La garanzia è valida fino a quando non avrai usufruito dal primo servizio previsto dal tuo viaggio (ad es. trasporto o alloggio).

Inoltre, se hai pagato in anticipo un alloggio condiviso e il tuo compagno di viaggio annulla il viaggio per uno degli eventi previsti, ti rimborseremo gli eventuali costi aggiuntivi addebitati per il tuo soggiorno.

IMPORTANTE: Ricorda che dovrai informare immediatamente tutti i fornitori di servizi di viaggio della necessità di annullare il viaggio da quando ne vieni a conoscenza, anche nel caso in cui sia un medico a consigliare di non partire.

La Compagnia effettuerà il rimborso nella percentuale esistente alla data in cui si è verificata l'evento (artt. 1914 e 1915 Cod. Civ).

Pertanto, se non annulli il viaggio immediatamente, gli eventuali maggiori costi addebitati rimarranno a tuo carico.

EVENTI COPERTI:

Rimborso della penale, della caparra confirmatoria, dei costi di annullamento fino a € 8.000 per persona, nel limite di € 30.000 per pratica, per la rinuncia della prenotazione in conseguenza di:

1. Malattia o infortunio che colpiscono l'Assicurato o il suo compagno di viaggio e che siano di gravità tale da richiedere l'annullamento del viaggio. La copertura è valida anche in caso di malattie epidemiche o pandemiche diagnosticate come il Covid-19

2. Malattia o infortunio di un familiare dell'Assicurato non in viaggio con lui. La copertura è valida anche in caso di Malattie epidemiche o pandemiche diagnosticate come il Covid-19.
3. Decesso dell'Assicurato o del suo compagno di viaggio, di un familiare o del cane da assistenza, sopravvenuto durante il periodo di validità della Polizza.
4. L'Assicurato o il suo compagno di viaggio sono sottoposti a quarantena prima dell'inizio del viaggio perché esposti a una malattia contagiosa non classificata come epidemia o pandemia o ad una Malattia che ha caratteristiche di epidemia o pandemia (come COVID-19).
5. Incidente avvenuto il giorno di partenza che coinvolga l'Assicurato o il suo compagno di viaggio.
6. L'Assicurato è legalmente tenuto a comparire in giudizio durante il periodo originariamente previsto per il viaggio.
7. La residenza / domicilio dell'assicurato è inagibile.
8. Modifica del periodo di congedo o assegnazione a un nuovo incarico, qualora l'Assicurato, il suo compagno di viaggio o un familiare prestino servizio nelle forze armate.

ESCLUSIONI

Questa sezione riporta le esclusioni generali applicabili a tutte le garanzie previste dalla Polizza. Una "esclusione" è un evento, fatto o avvenimento non coperti dalla presente Polizza e per i quali la Compagnia non provvederà all'erogazione delle garanzie e ai pagamenti previsti dalle condizioni generali di assicurazione.

Questa Polizza non fornisce alcuna copertura per fatti derivanti direttamente o indirettamente da una delle seguenti esclusioni generali se riguardano te, un tuo compagno di viaggio o un familiare:

1. Qualsiasi perdita, condizione o evento noto, prevedibile, previsto o atteso al momento dell'acquisto della Polizza;
2. Atti di autolesionismo, incluso il suicidio o il tentato suicidio;
3. Gravidanza
4. Trattamenti per la fertilità o aborto volontario;
5. Disturbo mentale o nervoso, come il morbo di Alzheimer, l'ansia, la demenza, la depressione, la nevrosi, la psicosi o i sintomi fisici correlati.
6. Uso di sostanze stupefacenti o abuso di alcol, e qualsiasi sintomo fisico correlato. Ciò non si applica ai farmaci prescritti da un medico e utilizzati secondo prescrizione;
7. Atti commessi con l'intento di causare un danno o un atto di grave negligenza da parte tua o del tuo compagno di viaggio;
8. Prestazione di servizio come membro dell'equipaggio, tirocinante o istruttore/allievo a bordo di aeromobili, veicoli commerciali o imbarcazioni commerciali;
9. Patologia preesistente:

La malattia o l'infortunio che nei 120 giorni precedenti e fino alla data di acquisto inclusa della presente Polizza:

- Induce una persona a richiedere un esame medico, intervento diagnostico, assistenza o trattamento da parte di un medico;
- Presenta sintomi;
- Rende necessaria l'assunzione di farmaci prescritti da un medico (fatta eccezione per patologie o sintomi controllati tramite tale prescrizione, che non è stata modificata). La malattia o l'infortunio non devono necessariamente essere diagnosticate per essere considerate patologia preesistente in presenza di quanto sopra riportato. Ad esempio, una distorsione del ginocchio trattata nei 120 giorni precedenti alla data di acquisto della Polizza sarà considerata patologia preesistente. Se in seguito tu dovessi annullare il viaggio perché, ad esempio, la distorsione del ginocchio richiede un intervento chirurgico, o perché il recupero richiede più tempo del previsto, o per qualsiasi altro motivo derivante da quella distorsione, la stessa sarebbe considerata patologia preesistente.

10. Atto illegittimo che comporti una condanna, tranne quando tu, un compagno di viaggio o un familiare siate vittime di tale atto;
11. La garanzia non è valida se prima di annullare il viaggio un medico non ha certificato che le condizioni mediche dell'Assicurato siano tali da impedire la partecipazione al viaggio;
12. la garanzia non è valida se le condizioni mediche del familiare dell'Assicurato non in viaggio con lui non sono considerate di pericolo per la vita da parte di un medico o non sono tali da rendere necessario un suo ricovero ospedaliero;
13. La garanzia non è valida se la quarantena cui l'Assicurato o un suo compagno di viaggio sono sottoposti si applica a una parte o a tutta una popolazione, a un'area geografica, edificio o nave o aereo (inclusi l'ordine o la raccomandazione di confinamento domiciliare o altre restrizioni alla mobilità) o nel luogo di partenza, di destinazione del viaggio o nelle tappe intermedie;
14. Epidemia o pandemia, tranne quando un'epidemia o una pandemia sono espressamente menzionate e incluse in copertura per le garanzie Annullamento o Modifica del viaggio, Interruzione del viaggio, Spese mediche e Assistenza in viaggio;
15. Calamità naturale;
16. Inquinamento atmosferico, idrico o di altro tipo o minaccia di emissione di sostanze inquinanti, compreso l'inquinamento o la contaminazione termica, biologica e chimica;
17. Reazioni o radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive;
18. Guerra (dichiarata o non dichiarata) o azioni di guerra;
19. Obblighi militari;
20. Disordini civili o agitazioni, tranne quando i disordini civili o le agitazioni sono espressamente menzionati e coperti per le garanzie Interruzione del viaggio o Ritardato arrivo a destinazione;
21. Atti di terrorismo;
22. Rischio politico;
23. Cyber risk;
24. Atti, avvisi/bollettini di viaggio o divieti da parte di qualsiasi governo o autorità pubblica;
25. Cessazione totale delle operazioni da parte di qualsiasi fornitore di servizi di viaggio a causa di condizioni economiche, con o senza presentazione di istanza di fallimento;
26. Viaggio intrapreso contro uno sconsiglio o limitazione emessi del governo o altra autorità pubblica competente nazionale o del luogo di destinazione o contro il parere del medico.

Questa Polizza non fornisce alcuna copertura, pagamento o servizio per qualsivoglia attività che violi qualsivoglia legge o regolamento applicabile o qualora il tuo nominativo risulti nell'elenco delle persone segnalate da organismi internazionali, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sanzioni economiche/commerciali o embargo.

IMPORTANTE:

Non avrai diritto al rimborso se:

1. I biglietti del vettore non evidenziano le date di viaggio;
2. Le date di viaggio comunicate non corrispondono alle date di viaggio effettive. Se la Polizza è emessa in abbinamento o a copertura di un viaggio di sola andata, farà fede la sola data di partenza indicata.

SCOPERTO

- nessuno scoperto se l'annullamento viene causato da morte o ricovero ospedaliero dell'Assicurato/Viaggiatore;
- 15% sul danno risarcibile con un minimo di € 50,00 per persona per tutti gli altri eventi

OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

ANNULLAMENTO PRENOTAZIONE

Entro 5 giorni dalla data in cui si verifica l'evento, dopo aver annullato il soggiorno presso il fornitore di servizi di viaggio dove è stato prenotato, deve:

a. inoltrare denuncia scritta alla Compagnia, indicando:

1. dati anagrafici e recapito;
2. numero di prenotazione;
3. lettera/e-mail di penale rilasciata dal fornitore di servizi di viaggio;
4. nome e indirizzo della Banca, codice IBAN, codice SWIFT nel caso di conto estero e nome del titolare del conto corrente se differente dall'intestatario della pratica;
5. documentazione oggettivamente provante la causa della rinuncia, in originale; se di ordine medico il certificato deve riportare la patologia e l'indirizzo ove è reperibile la persona ammalata od infortunata;

b. al più presto (anche oltre 5 giorni), deve inviare i seguenti documenti e dati:

1. documentazione attestante il legame tra te e l'eventuale altro soggetto che ha determinato l'annullamento;
2. contratto di viaggio/soggiorno con ricevute di pagamento, in copia;
Condizioni di assicurazione_Polizza Collettiva _Multirischi Plus_ed. 072022 - Pag. 14 di 21
3. copia del documento attestante la trattenuta della penale o caparra emessa dal fornitore di servizi di viaggio e documenti di viaggio in originale, per penale del 100%;
4. codice fiscale del destinatario del pagamento, ai sensi della legge n.248 del 4 agosto 2006

In alternativa è possibile denunciare il sinistro attraverso il sito web www.allianz-protection.com nella sezione "Denuncia il tuo sinistro" entro i medesimi termini sopra indicati.

RIFERIMENTI IMPORTANTI PER DENUNCIA SINISTRO

Di seguito i riferimenti per ogni necessità inerente le prestazioni di cui alla presente sezione:

Per tutte le informazioni relative
ad eventuali sinistri Vi invitiamo
a consultare il sito

[WWW.ALLIANZ-
PROTECTION.COM](http://WWW.ALLIANZ-PROTECTION.COM)

**Gli eventuali sinistri vanno denunciati con una delle seguenti
modalità:**

- via internet (sul sito WWW.ALLIANZ-PROTECTION.COM)
- via posta (all'indirizzo qui sotto indicato)

**I documenti per cui è richiesto l'invio della copia originale
devono essere inviati a:**

**AWP P&C S.A. RAPPRESENTANZA GENERALE PER L'ITALIA
SERVIZIO LIQUIDAZIONE DANNI CASELLA**

Casella Postale 461

Via Cordusio 4

20123 MILANO