



OUTDOOR  
TRAVEL  
COMPANY

## CONDIZIONI GENERALI

### AGGIORNAMENTI CORONAVIRUS E FORMULA "COVID-19 NO STRESS" STIPULATA TRA VOLCANOHUB E IL TOUR OPERATOR VERTICALIFE

#### 1. PREMESSA

**1.1.** Noi crediamo nella **trasparenza** che serve per chiarire le responsabilità sia nostre che vostre. È tuttavia sempre nostro impegno lasciar prevalere il buonsenso (a favore del cliente), perché crediamo che sia la base di ogni interazione fra esseri umani, indipendentemente da ragioni legali.

**1.2.** Consigliamo di **leggere attentamente** le presenti condizioni generali del contratto, che costituiscono i termini e le condizioni alle quali la nostra società offre e assicura le prestazioni e i servizi relativi a viaggi, soggiorni ed attività sportive.

**1.3.** La partecipazione a viaggi ed attività di Verticalife (in seguito "*l'organizzazione*") è subordinata all'osservanza delle presenti norme e condizioni e a quelle riportate sulle offerte o su altra documentazione illustrativa fornita dall'organizzazione prima del viaggio o dell'attività, incluso le **note tecniche** nelle offerte come riportate sul sito internet o sul programma inviato in fase di prenotazione.

**1.4.** Il cliente è consapevole che i nostri **viaggi ed escursioni** spesso portano in zone in cui i servizi in loco non sono sempre paragonabili a quelli del turismo classico e/o non sempre tutto funziona alla perfezione e con puntualità. Per questo viene richiesta a volte pazienza, un minimo di spirito di adattamento e collaborazione da parte del cliente.

**1.5.** Le offerte e **quotazioni** presenti sul sito/catalogo non costituiscono di per sé una proposta contrattuale da parte dell'organizzazione e sono soggette a riconferma sia per le quote che per i servizi previsti nella offerta specifica, in base all'effettiva disponibilità al momento della conferma da parte del cliente.

## 2. FONTI LEGISLATIVE, FORO COMPETENTE E PRIVACY

**2.1** La vendita di pacchetti turistici, che abbiano ad oggetto servizi da fornire in territorio sia nazionale sia internazionale, è disciplinata dalla L. 27/12/1977 n° 1084 di ratifica ed esecuzione della **Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio** (CCV), firmata a Bruxelles il 23/4/1970 nonché dal **Codice del Turismo** (artt. 32-51) e sue successive modificazioni.

**2.2** Il presente Contratto è regolato dalle **leggi della Repubblica Italiana**. Per qualsiasi controversia inerente o derivante dal presente Contratto o dalla sua esecuzione sarà esclusivamente competente il **Foro di Torino**.

**2.3** Tutti i dati trasmessi dal cliente sono trattati secondo le normative vigenti sulla privacy e **non verranno trasmessi a terzi**, se non per motivi legati allo svolgimento delle procedure per il viaggio o l'attività prevista. Si riconoscono in linea di principio le normative della Comunità Europea in materia viaggi, ove non in contrasto con le normative locali dei singoli paesi in cui si svolgono i servizi.

## 3. PRENOTAZIONE ED ISCRIZIONE

**3.1.** La **procedura di prenotazione** e di iscrizione ai nostri viaggi ed attività (sia che avvenga direttamente con noi che attraverso un'agenzia di viaggi intermediaria) segue i seguenti punti:

- 1. **Conferma** da parte vostra per l'adesione al viaggio o attività via email o telefono ed invio da parte nostra del **contratto** (Proposta di compravendita di pacchetto/servizio turistico) da firmare e rispedire scansionato, riportante i nostri dati bancari per il versamento di un acconto o saldo (a seconda della data di partenza).
- 2. Una volta ricevuto il versamento dell'acconto o saldo ed il contratto firmato, i servizi **verranno confermati** entro 5 giorni da calendario.
- 3. Nel caso ci siano delle modifiche ai servizi, e quindi alle relative quote di partecipazione, ve lo comunicheremo tempestivamente e sarete liberi di decidere di non partecipare al viaggio o attività. In questo caso vi rimborseremo completamente la quota di acconto o saldo.

La prenotazione è **valida** solo contro ricevuta del **pagamento** di acconto e/o saldo e firma del contratto.

**3.2.** Il cliente confermandone s'impegna ad **inviare ogni documentazione** richiesta nei termini indicati nell'offerta di viaggio o comunicati via email, come copie di passaporti, copie di contratto assicurativi o altri documenti che devono essere gli stessi usati in viaggio, nei termini indicati dall'organizzazione. S'impegna inoltre, ove richiesto o previsto, a consegnare temporaneamente all'arrivo o quando necessario per lo svolgimento dei servizi, passaporti o documenti originali nonché eventuali somme pagabili in contanti all'arrivo.

## 4. VALUTA, QUOTE E PREZZI

**4.1.** Ogni offerta, servizio o pacchetto turistico dell'organizzazione è calcolato con riferimento ai cambi e costi dei servizi del momento dell'elaborazione offerta. Le quote pubblicate sul catalogo online o nelle offerte singole potranno pertanto in qualunque momento essere modificate in conseguenza delle variazioni nel corso delle fluttuazioni dei **cambi valuta**, delle tariffe dei fornitori, di quelle dei vettori e dei costi dei servizi turistici o con servizi simili e adeguamenti che potrebbero portare a variazioni di programma e di quote.

**4.2.** Non effettueremo alcun pagamento ad un qualsiasi fornitore di servizi per bloccarne i prezzi prima di aver ricevuto da voi il primo pagamento, secondo i termini stabiliti nella nostra fattura o contratto. Non potremo confermare alcuna prenotazione prima di aver ricevuto il primo **pagamento** da parte del cliente.

**4.3.** Qualora, dopo una conferma da parte dell'organizzazione di una proposta di viaggio, si presentassero delle **oscillazioni dei tassi di cambio valuta** con differenze superiori al 3% delle quote a persona indicate (ad eccezione di aumenti causati da diritti, aumento tasse, tariffe voli, visti o permessi governativi, errori di calcolo) all'offerta in questione, queste saranno a carico dei partecipanti e preventivamente comunicate **entro e non oltre i 20 giorni** antecedenti la data inizio servizi. Incrementi delle quote di partecipazione dopo questo termine sono escluse.

**4.4.** I prezzi sono passibili di variazioni tra la data della nostra offerta e la data della nostra fattura o contratto e tra la data di quest'ultima e la data dei pagamenti effettivi ai fornitori di servizi. Ciò è dovuto a variazioni di prezzi da parte dei fornitori prima del ricevimento del pagamento del viaggio o attività, ad eventuali modifiche apportate con il vostro accordo e alle variazioni dei tassi di cambio in vigore all'atto di ciascun pagamento ricevuto. Qualora avvenisse un **aumento superiore del 10%** rispetto alle quote di partecipazione dopo una conferma di un'offerta da parte dell'organizzazione, il cliente ha diritto di recedere senza penalità entro cinque giorni dopo l'avviso.

## 5. PAGAMENTI

**5.1.** I pagamenti – se non diversamente concordato per iscritto anche con semplice email – avvengono tramite **bonifico bancario** nei termini come indicato nella fattura inviata al cliente confermando per iscrizione, primo acconto, saldo oppure, se concordato, un pagamento in contanti all'arrivo. Eventuali quote per visti o permessi **da pagare in loco** sono sempre da pagare in contanti e nella valuta indicata.

**5.2.** Le **scadenze** dei pagamenti sono un elemento essenziale del contratto. In caso di mancato rispetto delle scadenze concordate, ci riserviamo il diritto di modificare i prezzi o addirittura di annullare il contratto sottoscritto con voi.

**5.3.** Effettuando un pagamento il cliente costituisce **l'effettiva iscrizione al viaggio**. Conferma automaticamente di aver letto e approvato le nostre condizioni generali del contratto di viaggio, e s'impegna di inviare copia contabile del bonifico in formato .doc .pdf o .jpg. per ogni pagamento. È responsabilità del cliente confermando garantire l'invio dei pagamenti dovuti nei termini stabiliti sopra.

**5.4.** Ogni **spesa bancaria** della banca cliente e dell'eventuale banca loro intermediaria è sempre a carico del cliente. Si riconoscono come somme pagate esclusivamente quelle effettivamente accreditate sui nostri conti indicati nella fattura. Eventuali somme mancanti dovranno essere pagate con il saldo o rispettivamente in contanti all'arrivo/inizio del viaggio o dell'attività.

**5.6.** L'organizzazione si riserva la facoltà di annullare senza alcuna comunicazione preventiva ogni servizio, anche se in corso, qualora i **pagamenti siano incompleti** entro le scadenze e termini indicati nella fattura o accordati con la direzione. In tal caso, il cliente perde ogni diritto di rimborso per importi già versati.

**5.7.** Trascorsi 20 giorni di calendario dal ricevimento del nostro ultimo invio (per e-mail o in qualsiasi altra forma scritta), in assenza di riscontro da parte vostra, potremo considerare l'annullamento della richiesta o concluse le nostre prestazioni.

**5.8.** I servizi, così come l'avvio delle formalità per l'ottenimento di permessi o visti in nome del cliente e partecipante al viaggio, sono garantiti dall'organizzazione **solamente dopo** il ricevimento dell'acconto, di documenti e copie richieste per le formalità necessarie.

**5.9.** Il nostro **personale accompagnante** non è autorizzato a chiedere o ricevere pagamenti, così come dare rimborsi al cliente, se non esplicitamente autorizzato per iscritto, anche via SMS o per via email dall'organizzazione.

## **6. RINUNCIA E RIMBORSI**

**6.1.** Ogni partecipante iscritto ad un viaggio può **sostituire se stesso con un'altra persona** solamente alle condizioni dell'organizzazione, sempre che non esistano altri ragioni o problemi logistici per l'organizzazione. In caso di possibilità di sostituzione, al cliente rinunciatario verranno addebitate ogni spesa per i cambi, permessi e visti governativi rilasciato a suo nome, penalità eventuali da fornitori terzi (alloggi, vettori per esempio) ed il cliente sostitutivo ha la responsabilità di versare le somme mancanti ed eventuali altri supplementi. L'organizzazione concorderà per iscritto tale sostituzione e somme mancanti. I clienti confermate, rinunciatario e sostitutivo tuttavia non possono obbligare l'organizzazione ad accettare la sostituzione richiesta. Tuttavia l'organizzazione si impegna per trovare la migliore soluzione al cliente.

**6.2.** Prima dell'inizio dei servizi i partecipanti possono rinunciare agli stessi in ogni momento. La **segnalazione di rinuncia** va inviata all'organizzazione tramite email dal cliente confermate.

**6.3.** Soggetto ad **esclusione da ogni rimborso** sono **tutti servizi soggetti a penalità dai fornitori terzi** (alberghi, trasporti e guide), permessi e visti richiesti/riservati dall'organizzazione a nome del cliente partecipante, la quota di qualsiasi supplemento singolo che un altro partecipante ad un viaggio dovrebbe pagare per aver perso la sistemazione in camera doppia. Consigliamo l'opzione dell'assicurazione viaggio che includa l'**annullamento**, cancellazione o rinuncia alla partecipazione viaggio.

**6.4.** Se il partecipante **cancella** la propria partecipazione al viaggio o attività dopo aver dato conferma ed eseguito il pagamento, si applicheranno le seguenti penali alla quota di partecipazione per persona:

- Cancellazione fino a 45 giorni dalla partenza: **25% di penale**
- Cancellazione tra i 44 e i 30 giorni dalla partenza: **45% di penale**
- Cancellazione tra i 29 e i 15 giorni dalla partenza: **60% di penale**
- Cancellazione tra i 14 e i 6 giorni dalla partenza: **75% di penale**
- Cancellazione nei 5 giorni precedenti alla partenza: **100% di penale**

I giorni sono da considerare come da calendario (e non lavorativi).

Come indicato al paragrafo **6.3.** tutti servizi soggetti a penalità dai fornitori terzi **non verranno rimborsati.**

## **7. ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE**

**7.1.** L'organizzazione si riserva la facoltà di annullare qualsiasi viaggio o attività **in seguito a fatti a lei non imputabili**, sempre che ciò sia portato a conoscenza del partecipante, senz'altro obbligo che quello della restituzione delle somme versate. Questo include cancellazione di voli aerei, di mezzi di trasporto, scioperi, calamità naturali, guerre, insurrezioni, colpi di stato, cause di forza maggiore o ciò che non è direttamente imputabile all'organizzazione.

**7.2.** In tal caso è premura dell'organizzazione **informare tempestivamente** il cliente confermante, risarcendogli le somme eventualmente già versate oppure offrendo un'alternativa, la quale il cliente confermante o cliente partecipante non è tenuto ad accettare. Tuttavia non si potranno esercitare altri diritti. Valgono anche le condizioni per le esclusioni ai rimborsi e agli annullamenti viaggio.

**7.3.** Per le **nostre date di gruppo**, se al momento della chiusura delle iscrizioni (come indicato sulla pagina di ogni attività o viaggio) non è stato raggiunto il numero minimo dei partecipanti previsti (indicato sulla pagina di ogni attività o viaggio), offriamo due soluzioni: **l'intero rimborso** dell'acconto e rinuncia al viaggio senza alcuna penalità, oppure se volete comunque fare l'attività o il viaggio, vi comunicheremo la quota di partecipazione **adeguata al numero finale degli iscritti**. Anche in questo caso, se non vorrete confermare la vostra adesione poiché il prezzo è cambiato troppo, vi verrà rimborsato l'acconto senza alcuna penalità.

In questo caso la vostra disdetta dovrà esserci comunicata entro e non oltre 2 giorni di calendario in seguito alla nostra email riguardo al numero finale dei partecipanti. Questo é fondamentale, poiché anche gli altri iscritti potrebbero veder variata la quota di partecipazione nel caso ci siano meno persone iscritte ed adeguarsi di conseguenza.

## 8. RESPONSABILITÀ

**8.1.** L'Organizzazione è responsabile per la **corretta programmazione e descrizione dell'offerta** e l'esecuzione dei servizi nonché della scelta e della qualità dei fornitori. Garantisce al cliente l'assistenza telefonica attiva 24 ore su 24, e disposizione per risolvere eventuali problematiche durante l'itinerario per rendere il viaggio o l'attività scorrevole e piacevole. Tali contatti per l'assistenza verranno comunicati prima dell'arrivo o all'arrivo in loco al cliente.

**8.2.** Per i viaggi all'estero, le **categorie alberghiere** indicate sono in accordo con le norme locali in vigore. Generalmente queste categorie sono spesso da considerare piuttosto modeste per la loro categoria e spesso non rispecchiano gli standard internazionali in quanto le regioni sono relativamente poco sviluppate turisticamente. La scelta delle strutture è di nostra esclusiva competenza. Resta facoltà del cliente richiederne di altre, ma non può costringere l'organizzazione ad accettarle.

**8.3.** Pernottamenti in overbooking possono determinare variazioni nello svolgimento dei servizi previsti e saranno sostituiti possibilmente **con servizi di pari categoria** o di categoria superiore.

**8.4.** I nostri viaggi e le nostre attività richiedono un livello minimo di forma fisica per potervi partecipare in modo piacevole ed esente da rischi. **Siete voi gli unici responsabili** dell'assunzione di tali rischi. Tuttavia raccomandiamo di comunicarci, all'atto della prenotazione, se soffrite di un problema di salute, qualunque esso sia, che possa rappresentare per voi un eventuale pericolo sul piano fisico.

**8.5.** Il contratto di trasporto di ciascuna compagnia aerea è il solo a disciplinare i rapporti tra voi e la **compagnia aerea**. Noi decliniamo ogni responsabilità anche qualora la prenotazione del volo sia stata fatta tramite noi.

**8.6. Non sono inclusi** nelle nostre offerte: le polizze assicurative, i visti d'ingresso nei paesi che ne fanno richiesta ove non indicati, supplementi per bagaglio in eccesso, le mance, i pasti e le bevande non specificatamente menzionati nelle offerte, visite o escursioni effettuate al di fuori dell'itinerario descritto, spese personali come la lavanderia, la tintoria o altro, spese telefoniche e di telecomunicazioni, le attività proposte in opzione. Queste ultime dipendono sempre dalla disponibilità.

**8.7.** L'organizzazione qualora indichi orari di trasferimento, durata di voli, di camminate ecc.; si riferisce esclusivamente a **tempi indicativi** di percorrenza senza eventuali soste o ritardi per qualsiasi motivo.

**8.8.** L'organizzazione non è responsabile per mancanze sui singoli servizi, provocate da **condizioni che non poteva ragionevolmente prevedere o risolvere**, come impossibilità di visitare un luogo per chiusura, restauro, festività indicate spostati ad altre date, nonché per cause di forza maggiore quali scioperi, avverse condizioni atmosferiche, calamità naturali, disordini civili e militari, sommosse, atti di terrorismo, irruzione politiche, catastrofi, ritardi o cancellazioni di trasporti e voli, interruzioni stradali, rifiuto di rilascio di biglietti aerei già prenotati o rifiuto all'imbarco da parte delle compagnie aeree o da parte delle aziende di trasporto, cancellazioni o ritardi di voli ed altri fatti simili non imputabili all'organizzazione. Eventuali prestazioni che per tali cause dovessero venir meno, non potranno essere sostituite o rimborsate.

**8.9.** L'organizzazione non può essere ritenuta responsabile per **furto o danneggiamento del bagaglio** o qualsiasi tipo di apparecchiatura/attrezzatura poiché il trasporto è spesso difficile. La caduta di un portatore, frane o incidenti per esempio, possono causare danni per i quali noi decliniamo ogni responsabilità e si consiglia pertanto di assicurare il bagaglio contro tali e simile eventualità.

**8.10.** Il rilascio di **permessi governativi o visti** che l'organizzazione richiede a nome del cliente o per il proprio personale sono di esclusiva competenza delle autorità competenti (ambasciate, ministeri, enti governativi). Le stesse autorità possono rifiutare l'accesso ad aree specifiche o al proseguimento del servizio o viaggio.

**8.11.** Gli eventuali **costi supplementari** derivanti da tali o simili cause sopra citate, come pernottamenti, pasti, facchinaggio, trasporti supplementari saranno a carico dei partecipanti, pagabili anche a chi fornisce il servizio al momento come eventuali spese operative dell'organizzazione per la riorganizzazione dei servizi e non sarà possibile il rimborso/scambio per i servizi mancanti. Per affrontare eventuali spese aggiuntive come extra pernottamenti, pasti, trasporti ecc. non previsti dall'offerta, consigliamo di tenere a disposizione un sufficiente ammontare in contanti.

**8.12.** I clienti partecipanti dovranno essere muniti del medesimo **passaporto** valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari eventualmente richiesti, eccetto per quelli che l'organizzazione richiede a nome del cliente. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed alle leggi in vigore nei paesi di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza in merito alle obbligazioni esaminate sopra.

**8.13.** La partecipazione ai servizi dell'organizzazione è sempre **responsabilità personale dei partecipanti**. Il cliente è responsabile e dichiara a proprio rischio, di essere a conoscenza dei rischi impliciti nelle attività sportive, che è idoneo, in termini di salute e richiesta esperienza tecnica, alla natura ed ai relativi rischi del viaggio o dell'attività outdoor.

**8.14.** L'organizzazione, **non potendo verificare l'idoneità dei partecipanti prima dell'inizio dei servizi previsti**, sia per viaggi di svago o culturali, ma anche per viaggi che includono l'alpinismo, attività sportive nella natura in genere o a quote elevate, comunemente anche definite attività outdoor o sportive, si riserva di non consentire la partecipazione del cliente al viaggio o all'attività, in caso sia necessario, anche **all'arrivo o durante** il viaggio o attività se il partecipante si rivela non idoneo o un rischio per gli altri partecipanti o lo svolgimento del viaggio o attività, anche per motivi psicologici in extremis. Pertanto ogni cliente confermando è **tenuto di verificare** che, oltre a lui stesso, il cliente partecipante iscritto da lui o lei, sia **idoneo a tutte le attività previste** e riconosce che l'organizzazione non può essere responsabile per ogni pericolo e rischio che deriva dalla sua partecipazione.

**8.15.** Il rilascio di **permessi governativi o visti** che l'organizzazione richiede a nome del cliente partecipante o per il proprio personale accompagnante sono di esclusiva competenza delle autorità competenti (per esempio Ambasciate, Ministeri, Enti governativi) e l'organizzazione declina ogni responsabilità al riguardo.

**8.16.** Conseguenti **penalità o spese** derivanti saranno a carico del cliente partecipante. Inoltre l'organizzazione rifiuta ogni responsabilità inerente al proseguimento del servizio o del viaggio in ogni momento qualora autorità locali rifiutino l'accesso ad aree o non consentano il proseguimento del servizio o viaggio.

## 9. ASSICURAZIONI

**9.1.** Per i **viaggi all'estero** l'organizzazione consiglia fortemente ai propri viaggiatori la stipulazione di **una copertura assicurativa** per spese mediche, di rimpatrio, per l'annullamento del viaggio o per la cancellazione viaggio durante il suo svolgimento (p.e. causa mancato rilascio di visti in loco ecc.) o volo (anche nazionale), furto, danneggiamento o perdita bagaglio e se il viaggio include attività come escursioni (trekking), alpinismo, rafting, parapendio, mountain bike o altre all'aperto, anche la copertura per casi d'emergenza di ricerca persone ed evacuazione/soccorso in elicottero. Il possesso dell'assicurazione viaggio è fortemente suggerita per la partecipazione ai nostri viaggi, tuttavia l'organizzazione non è tenuta a verificare l'idoneità delle clausole di copertura nel contratto assicurativo pattuito dal cliente con la sua assicurazione, in quanto non ha competenza in materia. I partecipanti non sono assicurati da parte dell'organizzazione e partecipano al viaggio attività sotto la propria responsabilità.

**9.2.** Una copia dell'originale **contratto assicurativo**, qualora presente, deve essere trasmesso all'organizzazione dal cliente confermatore almeno 14 giorni prima dell'inizio dei servizi. Ogni cliente è responsabile di sé stesso nel caso non sia coperto da un'assicurazione durante il viaggio o servizio offerto dall'organizzazione, la quale non è obbligata a controllare se il cliente è o non è assicurato.

## 10. MODIFICHE

**10.1.** Di principio l'accettazione di qualsiasi modifica è **a discrezione dell'organizzazione**. È riconosciuta all'organizzazione la facoltà di sostituire alberghi e/o località di soggiorno con altri di caratteristiche analoghe, o altri cambi che possono insorgere per motivi operativi. Qualora il cliente partecipante su sua iniziativa cancelli in loco servizi o effettui modifiche non confermate ed accettate dall'organizzazione, la stessa declina ogni responsabilità per rimborso economico verso il cliente, per spese o rischi derivanti.

**10.2.** Le **richieste speciali**, quali per esempio camere per fumatori/non fumatori, camere comunicanti o contigue, dieta alimentare speciale, early check-in o late check-out, debbono essere effettuate all'atto della richiesta di prenotazione, dietro pagamento di un supplemento. Faremo tutto il possibile per accedere alle richieste, ma non possiamo garantire che vengano soddisfatte.

**10.3.** Spese derivanti da cambi di programma o servizi causa errori nelle proposte dopo la conferma da parte dell'organizzazione o per sua colpa **non possono essere attribuiti al cliente**.

**10.4.** Richieste di modifiche alle proposte prima di una conferma definitiva del cliente sono possibili. **Continue richieste di modifiche** comportano oltre l'adeguamento dei costi, all'addebito di 20 euro per modifica/persona per spese di lavoro.



**10.5.** Servizi extra in loco derivanti da motivi non imputabili all'organizzazione per esempio ma non solo per causa cancellazione o ritardi di voli, rifiuto di proseguire, rifiuto di rilascio permessi o visti, frane, calamità naturali, scioperi ecc. sono a **carico del cliente** e da pagare direttamente al momento in loco o su richiesta dell'organizzazione.

**10.6.** Se il cliente richiede delle **modifiche dopo una sua conferma**, se operativamente possibili e accettate dall'organizzazione, sono soggette all'adeguamento dei costi e l'addebito di 20 euro per modifica/persona a carico del cliente. Se il cliente durante il viaggio o attività chiede delle modifiche, queste, se operativamente possibili ed accettate dall'organizzazione, sono soggette ad addebiti a carico del cliente che varieranno in relazione al tipo di modifica richiesta. Non sono previsti rimborsi per servizi non goduti o fuori dalla responsabilità dell'organizzazione.

**10.7.** In caso di modifiche durante il viaggio o attività per **causa di forza maggiore** come interruzione dei trasferimenti sia aerei che via terra, anche senza preavviso, o per altri motivi di forza maggiore non dovuti all'organizzazione, se necessario per poter procedere con il viaggio o attività, può succedere di dover usufruire di trasporti, alloggi ed altri servizi alternativi e consigliamo di tenere a disposizione un sufficiente ammontare in contanti, tenendo ogni fattura o ricevuta delle spese sostenute per una eventuale richiesta di rimborso alla propria assicurazione.

## **11. DISSERVIZI, RECLAMI E DENUNCE**

**11.1.** Per **piccoli disservizi** durante il viaggio o attività, come per esempio un bagno o una lampadina malfunzionante in albergo, al cliente è richiesto per buonsenso di rivolgersi prima alla reception/personale d'albergo e solo in secondo momento all'assistenza dell'organizzazione se non trova una soluzione soddisfacente e in tempi ragionevoli.

**11.2.** Ogni **mancanza**, nell'esecuzione del contratto da parte dell'organizzazione, deve essere contestata dal cliente senza ritardo chiamando i numeri telefonici di assistenza, operativi 24 ore su 24, affinché l'organizzatore vi ponga tempestivamente rimedio direttamente, tramite il suo rappresentante locale o l'accompagnatore.

**11.3.** Il cliente dovrà altresì, pena la decadenza, sporgere reclamo all'organizzazione direttamente o tramite l'agenzia viaggi dove ha prenotato il viaggio mediante l'invio di una raccomandata, con ricevuta di ritorno, oppure tramite posta elettronica (email) con richiesta di conferma ricezione, **entro e non oltre** dieci giorni lavorativi dalla data di fine viaggio/fine servizi.

## **12. AUTORITÀ**

**12.1.** Il cliente è tenuto a contattare esclusivamente l'assistenza telefonica o la sede per eventuali richieste di modifiche su programma o servizi e l'organizzazione declina ogni responsabilità per qualsiasi conseguenza derivante da cambi di servizi o itinerario effettuati senza l'approvazione e la conferma per iscritto anche via email/SMS da parte dell'organizzazione poiché il personale impiegato o chi provvede allo svolgimento dei servizi non è autorizzato né a proporre né ad accettare richieste per cambi di singoli servizi, visite o itinerario a nome dall'organizzazione.

**12.2.** Se non diversamente indicato per iscritto dal partecipante di un servizio offerto dall'organizzazione, si concorda che ogni ripresa fotografica, video o scritti realizzati dallo stesso cliente e trasmesso all'organizzazione o realizzato da collaboratori dell'organizzazione che includono anche il partecipante verranno eventualmente utilizzati sul nostro sito web, su riviste, altri mezzi o media.

**12.3.** Clausole aggiuntive o cambiamenti delle presenti "condizioni generali del contratto" non sono validi se non confermati per iscritto, anche a mezzo email, da parte dell'organizzazione.

### **13. FORO COMPETENTE**

**13.1.** Per ogni eventuale controversia sarà competente il **foro** dove ha sede legale l'organizzazione, ovvero **Torino, Italia**.

**13.2.** Il contratto è regolato dalla legge italiana e in caso di controversia che non si possa risolvere amichevolmente, l'esclusiva giurisdizione è conferita alla corte italiana.

► Puoi consultare le ["Condizioni Generali" direttamente sul sito del Tour Operator Verticalife.](#)