

EMERGENZA COVID 19 INFORMAZIONI PER I CLIENTI

Gentile cliente,

data la natura mutevole e imprevedibile del decorso dell'epidemia da Covid-19 e l'incertezza del momento, desideriamo darle le seguenti informazioni, in relazione al contratto da lei stipulato. Oltre alle fonti indicate delle condizioni generali di contratto dell'organizzatore e del fornitore del servizio turistico o di trasporto, la vendita di servizi e pacchetti turistici è disciplinata dall'art. 88 bis della L. 27/2020, così come modificato dalla L.77/2020.

In considerazione dei rischi legati alla pandemia in corso, le strutture ricettive ed i fornitori di servizi turistici e di trasporto potrebbero aver previsto o prevedere in futuro modifiche, limitazioni, sospensioni o restrizioni ai servizi normalmente disponibili, in ottemperanza a leggi, regolamenti, protocolli di sicurezza, linee guida o istruzioni emanate da autorità locali, regionali, nazionali o internazionali allo scopo di prevenire e contrastare la diffusione del contagio. Tali indicazioni e le precauzioni che i viaggiatori devono adottare sono passibili di modifiche, senza preavviso, da parte delle autorità locali, del Paese di partenza e/o transito e/o destinazione. Anche in relazione a ciò, prima della prenotazione, il viaggiatore deve comunicare all'organizzatore, tramite il venditore, eventuali richieste specifiche che si considerano oggetto del contratto solamente se possibili, riportate per iscritto nel contratto ed accettate dall'organizzatore del pacchetto. La richiesta di conferma di eventuali servizi presenti o altre richieste specifiche dovranno essere comunicate dal viaggiatore prima della prenotazione e, se possibili, confermate per iscritto dall'organizzatore, tenendo comunque conto che non è possibile fornire alla data di prenotazione informazioni definitive valide per la data del viaggio, relativamente alle eventuali limitazioni e alle modalità di fruizione dei servizi offerti dai vari fornitori o adottate dai singoli Stati e che esse potrebbero quindi essere oggetto di modifiche, in adempimento alla normativa applicabile e in considerazione all'evolvere della situazione epidemiologica.

Invitiamo i viaggiatori a controllare con attenzione le spese di recesso (penali di cancellazione) previste dal contratto. In caso di recesso per motivi o timori personali, esercitato con largo anticipo rispetto alla data di partenza, l'organizzatore o il fornitore potrebbero addebitarvi le spese di recesso. Le penali, in ipotesi di pacchetto turistico, non sono dovute in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. La fonte ufficiale è il sito curato dall'unità di crisi del Ministero degli Affari Esteri www.viaggiasesicuri.it avendo riguardo agli avvisi in vigore alla data di partenza o in prossimità di tale data. Ricordiamo che le condizioni generali di contratto di pacchetto turistico prevedono che, ove alla data di prenotazione la destinazione prescelta risultasse, dai canali informativi istituzionali, località oggetto di "sconsiglio o "avvertimento" per motivi di sicurezza, il viaggiatore che successivamente dovesse esercitare il recesso non potrà invocare, ai fini dell'esonero o della riduzione della richiesta di indennizzo per il recesso operato, il venir meno della causa contrattuale connessa alle condizioni di sicurezza del Paese. Allo stesso modo dovrà tenersi in considerazione la situazione epidemiologica in essere al momento della prenotazione, rispetto ad eventuali richieste o pretese future. In relazione alla pandemia in corso, i viaggiatori dovranno attenersi, oltre alle normali regole di diligenza, anche all'osservanza delle regole, misure, obblighi e protocolli specifici emanati durante l'emergenza epidemiologica sia dalle autorità italiane sia straniere e internazionali. I viaggiatori potrebbero essere sottoposti a controllo della temperatura, a test sanitari, alla compilazione di moduli o autocertificazioni e potrebbero non essere imbarcati o non poter usufruire dei servizi prenotati nei casi in cui non siano rispettate le misure igienico sanitarie e, in generale, le misure in vigore, che variano da Stato a Stato. Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile e consigliabile stipulare, al momento della prenotazione, presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative a copertura delle spese di recesso, nonché quelle derivanti da infortuni e/o malattie che coprano anche le spese di rimpatrio e per la perdita e/o danneggiamento del bagaglio. I viaggiatori sono invitati a segnalare eventuali necessità o esigenze assicurative e a prendere attenta visione delle condizioni di polizza, che potrebbero presentare delle limitazioni o esclusioni per quanto riguarda rischi legati al Covid19 e/o a pandemie o epidemie. Vi ricordiamo che, ai sensi dell'art. 43 comma 3 del Codice del turismo al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico incluso nel contratto di pacchetto turistico sono dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

In considerazione dei rischi legati alla pandemia in corso, gli organizzatori di pacchetti turistici, le strutture ricettive ed i fornitori di singoli servizi turistici e di trasporto potrebbero prevedere delle variazioni o limitazioni ai servizi normalmente disponibili, in adempimento alle linee guida e alle norme applicabili.

La invitiamo a prendere visione con attenzione delle spese di recesso (penali di cancellazione) previste dall'organizzatore del pacchetto / fornitore del servizio e le condizioni relative alla sua tariffa. Il recesso per motivi o timori personali o giustificato dal non voler sottoporsi a test, isolamento fiduciario, quarantena o da altre circostanze di natura soggettiva (ad es. revoca delle ferie, perdita del lavoro) potrebbe comportare l'addebito delle penali.

Consigliamo fortemente la stipula di polizze assicurative a copertura delle penali di cancellazione, nonché di polizze di assistenza sanitaria, pagamento di spese mediche, protezione del bagaglio o indennizzi per disagi da prolungamento forzato del viaggio e che tengano in considerazione gli imprevisti causati da Covid -19.

La sua richiesta di prenotazione comporta la consapevolezza della natura mutevole e imprevedibile del decorso della pandemia e della possibilità che vengano adottate in futuro nuove e diverse misure di sicurezza, regole e limitazioni agli spostamenti.

La invitiamo a prendere visione nel focus dedicato al Coronavirus raggiungibile dalla home page del sito www.esteri.it

Si consiglia caldamente di effettuare il questionario interattivo disponibile all'indirizzo: <https://infocovid.viaggiasesicuri.it/> per verificare gli adempimenti e la normativa aggiornata sugli spostamenti da/per l'estero. Le informazioni e le regole sono oggetto di frequenti aggiornamenti, senza preavviso, da parte delle relative autorità, per cui è necessario un costante controllo sui siti indicati.

Fino al 30 luglio, la disciplina generale per gli spostamenti è contenuta nel DPCM 2 marzo 21, nelle ordinanze min. Salute 14.05.21 e 18.06.21 e nel Decreto-legge 22 aprile 2021 n. 52.

SPOSTAMENTI IN ITALIA: si deve fare riferimento alle regole e alle limitazioni previste per la fascia di rischio regionale, aggiornata settimanalmente oltre ad eventuali ordinanze regionali.

SPOSTAMENTI DA E PER L'ESTERO: le norme italiane individuano 5 elenchi di paesi esteri a cui si applicano misure differenti + alcuni paesi sottoposti a misure speciali. È necessario che prima della prenotazione e prima della partenza il viaggiatore verifichi sul sito www.viaggiasesicuri.it in quale elenco si trova lo stato di destinazione (e transito), quali sono gli adempimenti da espletare per poter effettuare il viaggio e quali sono le regole applicabili da e per lo stato di destinazione; tale sito riporta sia le regole per il rientro in Italia, sia le regole di ingresso stabilite dallo stato di destinazione: vanno verificate entrambe. Chiunque rientri in Italia o faccia ingresso in Italia, per una qualsiasi durata di tempo, a bordo di qualsiasi mezzo di trasporto, PRIMA dell'ingresso nel territorio nazionale, deve compilare il modulo digitale di localizzazione del passeggero (digital Passenger Locator Form - dPLF), collegandosi al sito: <https://app.euplf.eu/#/> e creando un account. Anche alcuni stati esteri hanno previsto l'obbligo di compilare un dPLF, prima dell'ingresso nello stato estero, tramite specifiche piattaforme, diverse da quelle italiane. Sono introdotti gli ingressi con certificazioni verdi dai Paesi in elenco C, dal Canada, dal Giappone e dagli Stati Uniti (i dettagli vanno verificati sul sito www.viaggiasesicuri.it selezionando il paese estero interessato). Se le regole prevedono l'obbligo di tampone, si consiglia di munirsi di certificazioni di tampone negativo in doppia lingua (italiano e inglese). Non è possibile viaggiare per turismo verso i paesi in elenco E. Regole speciali per chi utilizza voli Covid-tested.

SPOSTAMENTI IN UNIONE EUROPEA e stati in elenco C: oltre a quanto sopra evidenziato, si raccomanda la presa visione del sito <https://reopen.europa.eu/it/> Chi fa ingresso in Italia deve presentare la certificazione verde Covid-19 (EU digital Covid certificate) che attesti il completamento del ciclo vaccinale da almeno 14 gg o l'avvenuta guarigione o l'effettuazione nelle 48 h antecedenti all'ingresso in Italia di test antigenico rapido o molecolare con esito negativo. Informazioni e dettagli sul sito: <https://www.dgc.gov.it/web/>

Prima della prenotazione e prima della partenza, vi invitiamo a controllare le fonti ufficiali, che sono oggetto di frequenti aggiornamenti da parte delle relative autorità. Segnaliamo in particolare i seguenti siti:

Unità di crisi del Ministero degli Esteri: www.viaggiasesicuri.it

Per chi effettua viaggi all'interno dell'UE: reopen.europa.eu/it

Ministero dei Trasporti: www.mit.gov.it

Per i provvedimenti governativi emanati in seguito all'emergenza Coronavirus:

<http://www.governo.it/it/coronavirus>

Per i provvedimenti in vigore: <http://www.governo.it/node/14252>

Per il trasporto aereo: il sito della compagnia di trasporto utilizzata e il sito della IATA

<https://www.iata.org/en/youandiata/travelers/health/>