



Condizioni generali dei tour di 2 e 3 giorni

1. Regolamento giuridico applicabile e accettazione delle Condizioni Generali

Il contratto e tutte le questioni derivanti dall'applicazione dello stesso si baseranno su quanto concordato dalle parti e su quanto stabilito dalle presenti Condizioni Generali e, automaticamente, dalle norme generali vigenti nel luogo di stipula del contratto, in questo caso, la Scozia.

Le presenti Condizioni Generali si riferiscono solo ed esclusivamente all'Itinerario di 3 giorni all'Isola di Skye e alle Highlands e al Tour di 2 giorni alle Highlands e Loch Ness. La conferma della prenotazione, tramite il pagamento di un acconto, presuppone la completa accettazione di queste Condizioni Generali.

2. Organizzazione

Questo viaggio combinato è stato organizzato da *Extended Tours of Scotland LLP* Partnership No. SO304399 domiciliata in 18/2 Victoria Terrace, EH1 2JL, Edimburgo, che opera con il marchio commerciale *Scozia Tour* (d'ora in poi "l'azienda" o "ST").

3. Stipula

3.1 Richiesta di prenotazione

1. Il cliente interessato all'acquisto di un viaggio combinato dovrà fare una "richiesta di prenotazione". A seguito di questa richiesta, ST si impegna ad avviare le pratiche necessarie per ottenere conferma della prenotazione in base al numero dei posti disponibili e al periodo per il quale viene richiesta.

2. Al momento della richiesta, l'azienda potrà richiedere al cliente un acconto pari fino al 25% del prezzo del viaggio richiesto. Se la prenotazione viene confermata, la somma depositata verrà detratta dal prezzo del viaggio. Nel caso in cui il cliente ritiri la sua richiesta di prenotazione prima della conferma, la somma depositata gli verrà restituita al netto, laddove previsto, delle spese di gestione specificate da queste Condizioni Generali.

3. Se il cliente richiede l'elaborazione di un itinerario personalizzato o di servizi aggiuntivi nell'ambito dell'itinerario classico, ST potrà richiedere il pagamento di una somma per la realizzazione del progetto o anche il prezzo del servizio aggiuntivo nella sua totalità. Se il cliente accetta l'offerta del servizio aggiuntivo elaborata da ST e l'azienda conferma la presa in carico dei servizi. La fatturazione e il pagamento dei suddetti servizi avverranno indipendentemente dalla fatturazione e pagamento del resto dell'itinerario. Qualora i suddetti servizi non venissero confermati, ST restituirà le somme depositate dal cliente.

4. In tutti i casi sopracitati, qualora ST non fosse in grado di fornire il viaggio richiesto e offrisse al cliente un viaggio analogo o di altro tipo, tale offerta rimarrà attiva per 24 ore, laddove non sia espressamente indicato il contrario. In tal caso, il contratto sarà confermato se il cliente accetta l'offerta entro tale data o entro la data espressamente stabilita.

3.2 Conferma della prenotazione

Il contratto dei tour di 2 e 3 giorni sarà valido nel momento in cui la prenotazione viene confermata. A partire da questo momento entrambe le parti sono obbligate ad adempiere al contratto.

Scozia Tour 3 Old Fishmarket Close, Edinburgh, EH1 1RW

▣ www.scoziatour.com

© info@scoziatour.com

☎ 0044 131 6290406

☎ 00447765186141



3.3 Modifiche al contratto

1. Se in qualunque momento precedente la partenza il cliente vuole modificare il contratto o qualunque altro elemento relativo alle prestazioni, ST accetterà la richiesta ed effettuerà le suddette modifiche per quanto possibile. In tal caso, l'azienda potrà richiedere il pagamento delle spese aggiuntive giustificate che tale modifica potrebbe causare così come una penale per la modifica della prenotazione che non potrà superare il 5% del prezzo del viaggio.
2. ST si impegna a fornire ai suoi clienti tutti i servizi a contratto alle condizioni e con le caratteristiche stipulate. Nel caso in cui, prima della partenza, l'azienda si trovi nella necessità di modificare in modo significativo alcuni elementi essenziali del contratto, dovrà immediatamente renderlo noto al cliente. Le modifiche sono considerate significative se impediscono la realizzazione del viaggio così come era stato concordato.
3. Nel caso in cui ST si trovi nella necessità di apportare cambiamenti significativi ne metterà immediatamente al corrente il cliente. Questi potrà scegliere se accettare una nuova parte del contratto nella quale siano specificate le modifiche introdotte e la loro ripercussione sul prezzo, o rescindere il contratto. Il cliente dovrà comunicare la sua decisione a ST entro i tre giorni successivi alla notifica della modifica. Se il cliente non comunica la sua decisione entro la data indicata, la modifica sarà ritenuta accettata.
4. Nel caso in cui il cliente scelga di rescindere il contratto o che l'azienda cancelli il tour prima della data di partenza concordata per qualunque motivo non imputabile al cliente stesso, questi avrà diritto, dal momento in cui sia effettiva la rescissione del contratto, al rimborso di tutte le somme pagate come da contratto, o in alternativa alla realizzazione di un altro viaggio organizzato da ST. Nel caso in cui il viaggio offerto fosse di qualità o costo inferiore, l'azienda rimborserà al cliente la differenza di prezzo, in funzione delle somme già pagate, come da contratto.

3.4 Cessione della prenotazione

1. Il cliente potrà richiedere la cessione della sua prenotazione a una persona che risponda a tutte le condizioni del contratto.
2. La cessione dovrà essere comunicata per iscritto o per posta elettronica a ST e sarà gratuita se la compagnia riceverà la richiesta con almeno un mese di anticipo rispetto alla data di inizio del viaggio. Se si richiede una cessione successivamente a tale data e se ST può accettarla, al cliente verrà richiesta una penale per la cessione che non superi il 3% del prezzo del viaggio in aggiunta alle spese che la cessione comporta.
3. In ogni caso, il cliente e la persona a cui cede la prenotazione sono entrambi responsabili del pagamento a ST della somma restante, così come delle spese aggiuntive che la cessione potrebbe comportare.

3.5 Mancata presenza alla partenza

1. Si considera mancata presenza alla partenza se il cliente non comunica la sua volontà di non portare a termine il viaggio e non si presenta all'ora e al momento previsti per la partenza. In questo caso, perde il diritto al rimborso delle somme depositate e rimane obbligato a versare quelle che sono ancora da pagare.



4. Prezzo

4.1 Prestazioni

1. Le prestazioni previste dal contratto dell'itinerario sono determinate in base alle informazioni fornite al cliente attraverso la brochure e la pagina web, e in base alle indicazioni relative a tali informazioni date al cliente al momento della prenotazione.

2. Nonostante ciò, ST si riserva la possibilità di modificare le informazioni contenute nella brochure e nella pagina web prima dell'erogazione del servizio. L'azienda si impegna a comunicare tali cambiamenti il più presto possibile.

3. I prezzi indicati sono sempre in lire sterline (GBP). Ogni pagamento dovrà essere eseguito in questa valuta e qualunque costo aggiuntivo o commissione applicabile dovrà essere a carico del cliente.

4.2 Il prezzo include

- Una guida italiana
- Alloggio e colazione
 - Nel tour di 3 giorni si specificherà la propria preferenza per un tipo di alloggio tra basilare, medio o superiore.
 - Per il tour di 2 giorni alle Highlands e Loch Ness si specificherà la propria preferenza per un tipo di alloggio tra ostello o Bed&Breakfast.
- Le imposte per gli alloggi
- Tutti gli altri servizi e complementi specificati in concreto nel programma concordato così come tutto ciò che consta espressamente nel contratto del viaggio combinato

4.3 Il prezzo non include

- I voli sia nazionali che internazionali, le spese per eventuale visto, tasse aeroportuali e/o tasse di ingresso e uscita dal paese, lavaggio e stiratura di abiti, servizi opzionali degli hotel e, in generale, qualunque altro servizio che non figura espressamente nella sezione "Servizi inclusi".
- Le escursioni o le visite facoltative. Nel caso in cui si concordino escursioni o visite facoltative a destinazione, si tenga presente che esse non rientrano nel contratto dell'itinerario.
- Spese aggiuntive a carico del cliente come il servizio bagagli negli hotel e negli aeroporti, mance, ecc.
- L'assicurazione di viaggio.
- I pranzi e le cene e le bevande ai pasti.
- Qualunque biglietto d'ingresso o servizio non espressamente specificato nella descrizione dell'itinerario

4.4 Revisione del prezzo

1. Il prezzo è stato calcolato in base ai costi di alloggio, alle tariffe di trasporto, al costo del carburante e alle tasse applicabili al momento della pianificazione. Qualunque variazione nel prezzo dei suddetti

Scozia Tour 3 Old Fishmarket Close, Edinburgh, EH1 1RW

▯ www.scoziatour.com

© info@scoziatour.com

☎ 0044 131 6290406

☎ 00447765186141



elementi potrà dar luogo ad una revisione del prezzo finale del viaggio, sia al rialzo che al ribasso, per la somma dei singoli importi delle suddette variazioni di prezzo. Tali modifiche saranno comunicate al cliente il quale, qualora la modifica effettuata sia significativa, potrà rinunciare al viaggio senza pagare alcuna penale, o accettare la modifica al contratto. In nessun caso si verificherà una revisione al rialzo nei 20 giorni precedenti la partenza.

2. Se la revisione del prezzo presuppone un aumento significativo del prezzo del viaggio, ST si impegna a metterne immediatamente al corrente il cliente, il quale avrà il diritto di recedere dal contratto senza pagare alcuna penale. Il cliente dovrà comunicare la sua decisione a ST entro i tre giorni successivi alla notifica della modifica. Se il cliente non comunica la sua decisione entro la data indicata, si riterrà che opta per la rescissione del contratto.

4.5 Bambini

1. Date le differenze nelle misure adottate nei confronti dei bambini a seconda dell'età, del fornitore di servizi e della data del viaggio, ogni caso sarà trattato individualmente e prima di procedere alla prenotazione si dovrà consultare ST. Quest'ultima realizzerà una stima per ogni caso e farà un preventivo di spesa per i minori di 12 anni.

2. In ogni caso, il numero di minori di 12 anni che partecipano al tour è limitato e la conferma della prenotazione dipenderà dal numero di iscrizioni presenti al momento della richiesta.

3. L'età minima per partecipare ai tour di 2 e 3 giorni è 5 anni. I minori di 18 anni devono sempre essere accompagnati da un adulto.

5. Metodi di pagamento

1. Per concretizzare la prenotazione, dovrà essere corrisposto all'azienda un anticipo di GBP 50 come acconto. L'importo restante dovrà essere versato con almeno 10 giorni di anticipo rispetto alla data di partenza. L'azienda comunicherà l'esatto ammontare di tale importo al cliente nel più breve tempo possibile dopo la prenotazione. Qualora il cliente non proceda con il pagamento del prezzo totale del viaggio secondo le condizioni indicate, si presumerà che rinuncia al viaggio richiesto, e si applicheranno le condizioni previste nella sezione successiva.

2. Il pagamento dovrà essere effettuato con le modalità previste dall'azienda, ovvero tramite bonifico bancario o con carta di credito. Il cliente verrà informato di tali modalità al momento della conferma della prenotazione.

3. Ogni pagamento all'azienda dovrà essere eseguito in lire sterline (GBP) e qualunque costo aggiuntivo o commissione applicabile dovrà essere a carico del cliente.

4. Qualunque eventuale rimborso, indipendentemente dal motivo per cui sia dovuto, sarà sempre effettuato in lire sterline (GBP), e non sarà restituita alcuna somma relativa a servizi volontariamente non utilizzati dal cliente.

6. Cancellazioni/Annullamenti

6.1 Diritto di rinuncia del cliente

1. Il cliente ha la facoltà di rinunciare al viaggio concordato in qualunque momento precedente la partenza e ha diritto al rimborso delle somme versate, sia che si tratti del prezzo totale, sia che si tratti di un acconto. Nonostante ciò, se tale rinuncia avviene entro i 10 giorni precedenti la partenza, il cliente dovrà comunque corrispondere all'azienda le somme relative alle spese di gestione (£30 a persona) e di annullamento che tale rinuncia comporta.

Scozia Tour 3 Old Fishmarket Close, Edinburgh, EH1 1RW

▣ www.scoziatour.com

© info@scoziatour.com

☎ 0044 131 6290406

☎ 00447765186141



2. Le spese di annullamento sono le seguenti

- Più di 10 giorni prima della data di partenza — Nessuna spesa – Rimborso del 100% della somma depositata

- Meno di 10 giorni prima della data di partenza — Spese di annullamento pari al 100% del prezzo del viaggio – Non è previsto alcun rimborso salvo accordo specifico delle parti.

3. Una volta informata della rinuncia, ST rimborserà al cliente le eventuali somme depositate entro un massimo di un mese al netto delle spese di gestione e, laddove previsto, delle spese di annullamento giustificate e delle penali.

4. Nel caso in cui il viaggio preveda servizi aggiuntivi come biglietti aerei, prenotazioni di cene o altre spese analoghe, le spese di annullamento saranno pari al 100% dei servizi richiesti.

6.2 Cancellazione del viaggio da parte dell'organizzatore

1. La cancellazione del viaggio per qualunque motivo non imputabile al cliente, dà diritto a quest'ultimo di recedere dal contratto. In tal caso, il cliente avrà diritto esclusivamente al rimborso del prezzo totale o delle somme depositate come acconto e non potrà richiedere alcuna somma come indennizzo, sempre che l'azienda abbia notificato l'annullamento per iscritto con un minimo di dieci giorni di anticipo sulla data prevista per l'inizio del viaggio.

2. In ogni caso, non esiste alcun obbligo di indennizzo al cliente per una cancellazione o annullamento del viaggio dovuti a cause di forza maggiore.

6.2.1 Numero minimo

1. La partenza dei tour di 2 e 3 giorni si conferma con un numero minimo di 3 persone. Se a 10 giorni dalla partenza del tour, tale numero minimo non è stato raggiunto ST cancellerà la partenza del tour

2. In questo caso il cliente ha diritto al rimborso totale delle somme versate o a trasferire tali somme su servizi alternativi offerti da ST.

3. Se non si raggiunge il numero minimo, ma esiste una prenotazione di due persone, è possibile confermare la partenza versando un supplemento.

7. Alterazioni del contratto

ST si impegna a fornire ai suoi clienti tutti i servizi a contratto alle condizioni e con le caratteristiche stipulate, in accordo con quanto segue:

1. Nel caso in cui, prima della partenza, l'Organizzatore si trovi nella necessità di modificare in modo significativo alcuni elementi essenziali del contratto, dovrà immediatamente renderlo noto al cliente.

In tal caso e se le parti non si accordano diversamente il cliente potrà scegliere se rescindere il contratto senza pagare alcuna penale o accettare una nuova parte del contratto nella quale siano specificate le modifiche introdotte e la loro ripercussione sul prezzo. Il cliente dovrà comunicare la sua decisione all'azienda entro i tre giorni successivi alla notifica della modifica.

Nel caso in cui il cliente non notifichi la sua decisione entro i termini indicati, le modifiche si riterranno accettate.

2. Nel caso in cui, successivamente alla partenza, l'azienda non fornisca o verifichi di non essere in grado di fornire una consistente parte dei servizi previsti dal contratto, adotterà le misure adeguate per

Scozia Tour 3 Old Fishmarket Close, Edinburgh, EH1 1RW

▣ www.scoziatour.com

© info@scoziatour.com

☎ 0044 131 6290406

☎ 00447765186141



la continuazione del viaggio organizzato, senza alcun sovrapprezzo per il cliente e, laddove previsto, rimborserà a quest'ultimo la somma corrispondente alla differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite. Se il cliente continua il viaggio con le soluzioni adottate dall'azienda, tali proposte si considerano tacitamente accettate.

Qualora le soluzioni adottate dall'organizzatore fossero impraticabili o il cliente non le accettasse per ragionevoli motivi, ST dovrà: a) Fornire al cliente un mezzo di trasporto equivalente a quello stabilito per tornare al luogo di partenza o in altro luogo convenuto dalle parti, se il contratto prevede il viaggio di ritorno. b) Rimborsare al cliente il prezzo pagato al netto dell'importo delle prestazioni fornite fino alla fine del viaggio, a meno che ciò che impedisce la continuazione del viaggio sia imputabile al cliente.

3. In nessun caso tutto ciò che non è previsto dal contratto dell'itinerario (come per esempio biglietti di trasporti dal luogo d'origine del passeggero fino al luogo di partenza del viaggio o viceversa, prenotazioni per notti in hotel precedenti o posteriori al viaggio, ecc.) sarà responsabilità di ST.

8. Assicurazione

Il cliente ha la possibilità, qualora lo desideri, di stipulare una polizza di assicurazione con Intermundial. Tale polizza dovrà essere stipulata al momento della prenotazione e il pagamento della stessa dovrà avvenire al momento del pagamento dell'acconto.

9. Responsabilità

Qualunque problema fisico che richieda particolare attenzione o trattamento dovrà essere comunicato per iscritto all'azienda al momento della prenotazione.

È responsabilità del cliente produrre la documentazione personale aggiornata e rispettare le leggi e le normative in vigore in Scozia. È responsabilità del cliente mantenere un comportamento civile e adeguato per l'intera durata dell'itinerario. ST declina ogni responsabilità per eventuali danni provocati da un comportamento inadeguato del cliente.

9.1 Realizzazione difettosa o mancata prestazione dei servizi

1. Qualora il cliente verifichi durante il viaggio l'esistenza di problemi o la mancata prestazione di uno o più servizi concordati, dovrà comunicarlo in loco e il prima possibile a ST e, laddove previsto, al fornitore del servizio in questione. Dopo aver ricevuto la comunicazione, il fornitore o ST dovranno impegnarsi a trovare una soluzione adeguata.

2. Se il cliente dà tale comunicazione nei tempi e modi indicati, ciò lo esonera dal produrre ulteriori prove dell'esistenza del problema, fatto salvo il caso in cui l'organizzatore, il rivenditore o il fornitore del servizio abbiano verificato, in presenza del cliente, che il problema non sussiste o che non presenta le caratteristiche indicate, e siano stati in grado di dimostrarlo.

3. Se il cliente non dà tale comunicazione nei tempi e modi indicati, dovrà produrre prova dei problemi che ha riscontrato secondo i criteri generali di prova; tutti i danni prodotti o aggravati dalla mancata comunicazione saranno a suo carico.

9.2 Dovere di collaborazione del cliente al normale svolgimento del viaggio

1. Il cliente dovrà attenersi alle indicazioni fornite da ST per l'adeguato svolgimento del viaggio e ai regolamenti che si applicano generalmente agli utenti dei servizi compresi nel viaggio. In particolare, nei viaggi di gruppo il cliente dovrà portare il dovuto rispetto agli altri partecipanti e osservare una

Scozia Tour 3 Old Fishmarket Close, Edinburgh, EH1 1RW

🌐 www.scoziatour.com

✉ info@scoziatour.com

☎ 0044 131 6290406

☎ 00447765186141



condotta che non pregiudichi il normale svolgimento del viaggio.

2. In presenza di una grave infrazione a tali regole di comportamento, ST ha facoltà di rescindere il contratto. In questo caso, se il contratto comprende il ritorno, ST metterà a disposizione del cliente un mezzo di trasporto equivalente a quello stabilito per tornare al luogo di partenza o in altro luogo convenuto dalle parti. ST avrà diritto inoltre ad un indennizzo per i danni imputabili alla condotta del cliente.

3. Il cliente ha l'obbligo di attenersi e rispettare tutti i regolamenti dei servizi offerti da terzi, come attrazioni turistiche e hotel. Qualora il cliente, con atti od omissioni, venga meno alle regole in vigore all'interno delle strutture appartenenti a terzi, sarà responsabilità del cliente stesso far fronte alle conseguenze dell'infrazione risarcendo la struttura economicamente o secondo le modalità richieste dalla struttura stessa.

9.3 Condivisione di responsabilità

1. ST risponderà di fronte al cliente del corretto adempimento al contratto in funzione dei suoi obblighi relativi alla gestione del viaggio.

2. ST risponderà di fronte al cliente sia nel caso in cui sia il fornitore diretto delle prestazioni incluse nel viaggio sia nel caso in cui queste siano fornite da suoi affiliati o da altri fornitori di servizi.

3. ST risponderà dei danni causati al cliente dalla mancata o cattiva esecuzione delle prestazioni incluse nel viaggio e dei danni derivanti dal mancato adempimento di qualunque altro obbligo che rientri nel suo ambito di gestione in accordo con la legislazione applicabile.

4. ST risponderà dei danni causati al cliente dagli eventuali errori commessi nel fornirgli informazioni sul viaggio, dall'eventuale omissione di informazioni importanti, dalla mancata consegna della documentazione necessaria alla corretta realizzazione del viaggio e, in generale, dal mancato adempimento a qualunque altro obbligo che rientri nel suo ambito di gestione in accordo con la legislazione in vigore.

5. Qualora nel contratto partecipino congiuntamente diversi organizzatori o rivenditori, indipendentemente dal tipo o dalle relazioni che esistano tra loro, la responsabilità sarà equamente condivisa tra gli organizzatori o i rivenditori.

9.4 Cause di esonero della responsabilità

L'azienda e i rivenditori sono esonerati dalla responsabilità quando si verifica una delle seguenti circostanze: a) i problemi riscontrati nell'esecuzione del contratto sono imputabili al cliente; b) tali problemi sono imputabili a terzi estranei alla fornitura delle prestazioni previste dal contratto e hanno un carattere imprevedibile o insormontabile; c) i suddetti problemi sono dovuti a cause di forza maggiore, nella fattispecie tutte quelle circostanze estranee a chi le subisce, anormali e imprevedibili le cui conseguenze non si sono potute evitare, pur avendo agito nel modo opportuno; d) i problemi sono dovuti ad accadimenti che il rivenditore, o l'organizzatore, pur avendo agito nel modo opportuno, non poteva prevedere né evitare.

9.5 Doveri del cliente nel minimizzare i danni

In ogni caso, il cliente è obbligato ad adottare le misure adeguate e ragionevoli per cercare di ridurre gli eventuali danni derivanti dalla mancata o cattiva esecuzione del contratto o per evitare che si aggravino. I danni derivanti dalla mancata adozione di tali misure saranno a carico del cliente.

9.6 Doveri di assistenza di ST

Scozia Tour 3 Old Fishmarket Close, Edinburgh, EH1 1RW

▯ www.scoziatour.com

© info@scoziatour.com

☎ 0044 131 6290406

☎ 00447765186141



1. ST, pur essendo esonerata della responsabilità, è comunque obbligata a prestare al cliente in difficoltà l'assistenza necessaria.
2. Il dovere di assistenza previsto nella sezione precedente, non sussiste quando i problemi risultanti durante l'esecuzione del contratto siano da attribuire ad una condotta intenzionale o negligente del cliente.
3. Al momento della prenotazione dell'itinerario, o dell'accettazione di qualunque itinerario o servizio a sé stante, rimane valido che il cliente o qualunque azienda mediatrice in sua vece, siano al corrente e accettino tutte le condizioni e le indicazioni fin qui elencate in ognuna delle sezioni delle presenti Condizioni Generali, che, di conseguenza, saranno d'ora in poi denominate: — CONTRATTO — a tutti gli effetti.

10. Validità. Modifiche all'itinerario

1. ST si riserva il diritto di apportare cambi alle informazioni sui programmi o sulle offerte contenute nella brochure e nella pagina web, compreso il prezzo, prima della stipula del contratto. Le eventuali variazioni e/o errori che si riscontrino dopo la pubblicazione della brochure verranno pubblicati sulla pagina web di ST, <http://scoziatour.com/> che viene aggiornata regolarmente e senza previa comunicazione.
2. Se in una qualunque delle date programmate indicate nella brochure, o in qualunque altro itinerario per il quale siano valide le presenti condizioni generali, per problemi relativi all'alloggio o per qualunque altra causa giustificata, i clienti non potessero essere alloggiati nella città indicata, verranno comunque alloggiati in hotel di categoria uguale o superiore nelle vicinanze e in questa eventualità non saranno accettati reclami.
3. Allo stesso modo, se per ragioni che l'azienda ritiene opportune, si effettuano modifiche al percorso o altro genere di modifiche che l'azienda ritiene necessarie per poter garantire il corretto svolgimento del tour, ST si impegna a sostituire le attività o attrazioni eliminate con altre con caratteristiche simili.
4. ST declina ogni responsabilità relativa alle modifiche dovute a condizioni meteorologiche avverse, nel qual caso ST potrebbe dover modificare l'itinerario di viaggio. L'azienda declina ogni responsabilità per problemi dovuti ad eventi fortuiti o cause di forza maggiore, fenomeni climatici o fatti avvenuti prima o durante il viaggio che rallentino o in qualche modo ostacolino la fornitura totale o parziale delle prestazioni che l'azienda si è impegnata a fornire.
5. Nel caso in cui dopo la partenza, ST verifichi che non può fornire una parte sostanziale del viaggio, adotterà le misure adeguate per la continuazione del viaggio organizzato, senza alcun sovrapprezzo per il cliente e, laddove previsto, rimborserà a quest'ultimo la somma corrispondente alla differenza tra le prestazioni previste e quelle fornite.
6. È responsabilità del cliente presentarsi nel luogo e all'ora indicata dalle guide. Data la natura del viaggio, ST non può garantire la realizzazione degli itinerari previsti e non è responsabile di eventuali ritardi imputabili al cliente o a terzi. L'azienda si impegna a fare il possibile perché si realizzino gli itinerari programmati.

11. Informazioni aggiuntive

11.1 Camere triple

Date le particolari caratteristiche del settore alberghiero in Scozia, la prenotazione di camere triple è soggetta a disponibilità e la prenotazione dell'itinerario non sarà confermata automaticamente finché l'azienda non è in grado di confermare la prenotazione dell'hotel. ST si impegna a svolgere queste pratiche con la massima rapidità e a comunicarle sempre per iscritto o posta elettronica. Il cliente avrà

Scozia Tour 3 Old Fishmarket Close, Edinburgh, EH1 1RW

▣ www.scoziatour.com

© info@scoziatour.com

☎ 0044 131 6290406

☎ 00447765186141



diritto a rifiutare il preventivo relativo alla camera tripla fornitogli da ST e ad annullare il contratto, nel qual caso avrà diritto al rimborso di qualunque importo già pagato per il tour prenotato. ST, a sua volta, potrà richiedere il pagamento delle spese di gestione.

La camera tripla, in quegli hotel che ne sono provvisti, prevede tre letti singoli o un letto matrimoniale più un lettino aggiuntivo.

11.2 Bagagli

Per il viaggio è previsto il trasporto gratuito di un bagaglio di misura media e un peso massimo di 15 Kg a persona. L'efficacia e l'affidabilità dei meccanismi di chiusura del bagaglio sono responsabilità esclusiva del viaggiatore. I bagagli in eccesso saranno accettati purché la capacità di carico del veicolo lo permetta. In tutti i casi, l'interesse generale dei passeggeri, la loro comodità e la sicurezza del trasporto prevarranno sull'accettazione del bagaglio in eccesso.

11.3 Categoria degli hotel

La qualità e il contenuto dei servizi prestati dall'hotel sarà determinata dalla categoria turistica ufficiale, laddove presente, assegnata dall'organo competente del paese. In alcuni casi si fornirà anche l'informazione sulla categoria degli hotel utilizzando la classificazione in stelle, anche se non è quella che vige nel paese in questione, in modo tale che il cliente possa, conoscendo l'equivalente in stelle, orientarsi più facilmente rispetto ai servizi e alle categorie delle strutture, tenendo presente che tale qualifica rispecchia una scala di valutazione realizzata dall'azienda.

12. Reclami

1. Nel caso in cui il cliente ritenga che ci sia stata qualche inadempienza rispetto al programma pubblicato, dovrà darne immediata comunicazione per cercare di trovare una rapida soluzione alla stessa. Se questo non viene fatto, nel caso di un reclamo successivo il cliente dovrà farsi carico di provare l'inadempienza. Nel caso in cui l'inadempienza sia dovuta ai servizi dei fornitori finali (alloggi, attrazioni turistiche, etc.) il cliente, oltre a metterne al corrente la guida o un qualunque rappresentante dell'azienda, dovrà presentare in loco un reclamo formale per iscritto compilando il registro dei reclami del fornitore finale, potendo contare sull'assistenza della guida. In questo modo si ha la possibilità di risolvere il problema immediatamente oppure si pongono le basi per poterlo affrontare in modo efficace successivamente.

2. Indipendentemente dalle azioni legali a sua disposizione, il cliente potrà effettuare per iscritto reclami relativi al mancato o cattivo adempimento del contratto a ST entro un massimo di 30 giorni, a partire dal giorno in cui finisce il viaggio.

3. Entro un massimo di 15 giorni, ST dovrà rispondere per iscritto ai reclami presentati entro la data indicata.

4. In questa fase, il cliente e ST possono ricorrere alla mediazione dell'amministrazione competente o di organismi costituiti ad hoc per risolvere la controversia in modo soddisfacente per entrambe le parti.

5. Se la controversia non può essere risolta tramite reclamo a ST, il cliente potrà presentare un'istanza all'arbitrato di consumo competente o, in ogni caso, adire le vie legali.