

Condizioni generali
Turistična agencija IstraTerra, so.p.
valide ed efficaci dalla data 25. 5. 2017

1. Disposizioni generali

Queste condizioni generali sono parte integrante del contratto di viaggio concluso tra IstraTerra, so.p (di seguito IstraTerra) e il cliente (viaggiatore) che acquista un pacchetto turistico (escursione, viaggio, o vacanze "tutto compreso"). Le condizioni di cui nelle sezioni che si riferiscono ai gruppi non si applicano ai viaggi organizzati.

Per tutti gli altri casi o circostanze non specificamente previsti nelle presenti Condizioni generali si applicano le disposizioni del Codice delle obbligazioni sloveno (Obligacijski zakonik), oppure le condizioni dei programmi di viaggio individuali.

VIAGGI DI GRUPPO: I viaggi di gruppo sono soggetti a tutte le disposizioni normali delle presenti Condizioni generali, con l'eccezione della porzione delle presenti Condizioni generali nella quale sono previste alcune condizioni particolari per i viaggi di gruppo, come indicato nelle sezioni intitolate "Viaggi di gruppo."

Nelle sezioni intitolate "Viaggi di gruppo" per "cliente" si intende una persona fisica o giuridica (rappresentante del gruppo), la quale rappresenta il gruppo nel processo di negoziazione e nell'acquisto dei pacchetti turistici, per quanto riguarda il programma, l'esecuzione e tutti gli altri aspetti organizzativi (ad es. il metodo di pagamento, la raccolta delle prenotazioni, ecc....).

2. Prenotazione e contratto di viaggio

Il cliente può prenotare un viaggio organizzato di persona presso la sede di IstraTerra, per telefono, per iscritto via posta o via e-mail. Al momento della prenotazione il cliente e IstraTerra stipulano un contratto di viaggio, per il quale IstraTerra è obbligata a rilasciare una conferma di prenotazione. La conferma di prenotazione deve contenere i dati personali del cliente, oltre a una descrizione dettagliata del pacchetto turistico oggetto della prenotazione, ovvero un riferimento al programma di viaggio contenente tali informazioni. Il programma di viaggio costituisce una parte integrante della conferma di prenotazione. Al momento della prenotazione il cliente deve fornire tutti i propri dati personali e presentare i documenti richiesti da IstraTerra per la realizzazione del programma. Nel caso in cui le informazioni fornite dal cliente non dovessero risultare accurate o veritiere, tutti i danni o i costi risultanti saranno a carico del cliente. Nel caso in cui si verificassero delle circostanze che impediscono

al cliente di usufruire del pacchetto turistico acquistato, a causa di informazioni non accurate o non veritiere da esso fornite (ad es. nome errato o incompleto al momento della prenotazione di biglietti aerei...), IstraTerra non è tenuta a rimborsare alcuna somma precedentemente versata dal cliente, relativa al pacchetto turistico acquistato.

La prenotazione si ritiene confermata al momento del pagamento dell'acconto e della firma del contratto di viaggio/della conferma di prenotazione da parte del cliente. Con il pagamento dell'acconto è la firma del contratto di viaggio/della conferma di prenotazione, il cliente si assicura il proprio posto nel pacchetto turistico acquistato. L'acconto è pari al 25% del prezzo totale del pacchetto turistico, se non diversamente specificato nel programma di viaggio, e deve essere pagato al momento della prenotazione. Il cliente non sosterrà alcun costo aggiuntivo relativo alla prenotazione.

Le prenotazioni saranno accettate fino ad esaurimento dei posti disponibili. Il termine ultimo per la prenotazione è almeno 31 giorni prima della data di partenza per i viaggi aerei e almeno 21 giorni prima della data di partenza per il viaggio in autobus. Il termine ultimo per la prenotazione per escursioni di un giorno sul territorio della Slovenia è di 7 giorni prima dell'escursione.

VIAGGI DI GRUPPO: L'importo dell'acconto sarà determinato di comune accordo tra le parti (IstraTerra e il cliente). Le stesse regole per la prenotazione che si applicano ai viaggi organizzati, si applicano ai viaggi di gruppo, salvo accordi diversi con il cliente. Il numero di persone che parteciperanno al viaggio di gruppo sarà concordato in anticipo dal cliente e IstraTerra. Nel caso in cui il numero di persone (viaggiatori) che prenotano il pacchetto turistico dovesse essere inferiore a quanto precedentemente concordato, tutti i costi risultanti saranno a carico del cliente, ovvero dei viaggiatori.

3. Servizi inclusi nel prezzo del pacchetto turistico

I servizi inclusi nel prezzo del pacchetto turistico sono specificati in ciascun programma di viaggi organizzati. Salvo diversamente specificato nel programma di viaggio, i prezzi indicati sono a persona.

CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE TURISTICHE: La classificazione delle strutture ricettive avviene sempre secondo gli standard vigenti in ogni singolo paese. Poiché non esistono standard internazionali unificati per le strutture ricettive, la qualità delle strutture classificate nella stessa categoria può variare a seconda del paese. Le categorie indicate nei programmi corrispondono agli standard locali per la classificazione delle strutture ricettive.

VIAGGI DI GRUPPO: I programmi per i gruppi saranno adattati alle esigenze e ai requisiti del cliente. I programmi e i prezzi indicati sul sito web servono solo da riferimento. Tutti i servizi

e i prezzi saranno determinati di comune accordo tra IstraTerra e il cliente.

4. Servizi aggiuntivi

Per servizi aggiuntivi si intende i servizi non inclusi nel prezzo del pacchetto turistico e per i quali il cliente deve pagare una quota aggiuntiva (ad es. camera singola, pasti, gite opzionali, visti, assicurazioni ...). Al cliente verrà addebitato un costo aggiuntivo per tali servizi e il pagamento di tali costi aggiuntivi sarà facoltativo, salvo diversa indicazione nel programma (ad es., i visti). I pagamenti per i servizi aggiuntivi devono essere effettuati durante il viaggio e direttamente all'accompagnatore turistico, salvo diverso accordo.

5. Pagamenti

Il pagamento si considera effettuato alla data di ricevimento del pagamento sul conto bancario di IstraTerra o alla data in cui il pagamento è stato effettuato di persona presso la sede di IstraTerra. Con il pagamento dell'acconto, il cliente si assicura il proprio posto nel pacchetto turistico acquistato. La porzione rimanente del prezzo del pacchetto dovrà essere pagata dal cliente in rate, l'importo esatto delle quali dovrà essere concordato con IstraTerra al momento della prenotazione. Il cliente dovrà pagare l'importo totale entro il periodo indicato nel presente paragrafo delle Condizioni generali, in caso contrario si ritiene che il cliente abbia cancellato la propria prenotazione, in qual caso si applicano le regole di cui al punto 7 delle presenti Condizioni generali.

L'importo totale per i viaggi organizzati deve essere pagato al più tardi:

- entro 21 giorni prima della data di partenza per i viaggi aerei, indipendentemente dalla durata del viaggio e per le gite in autobus di più di 7 giorni, se non diversamente specificato nel programma di viaggio o nella conferma della prenotazione.
- entro 10 giorni prima della data di partenza per le gite in autobus della durata di fino a 7 giorni, se non diversamente specificato nel programma di viaggio o nella conferma della prenotazione.
- entro 3 giorni prima della data di partenza per le escursioni di un giorno sul territorio della Slovenia, se non diversamente specificato nel programma di viaggio o nella conferma della prenotazione.

VIAGGI DI GRUPPO: A meno che il cliente e IstraTerra abbiano concordato diversamente, l'importo totale dovuto per un viaggio di gruppo dovrà essere pagato a rate, l'importo esatto delle quali dovrà essere concordato con IstraTerra, entro e non oltre:

- 21 giorni prima della data di partenza per gite di più giorni

- 7 giorni prima della data di partenza per le escursioni di un giorno sul territorio della Slovenia.

6. Prezzi

Il prezzo di un tour è indicato nel programma di viaggio e viene calcolato il giorno della sua pubblicazione. Il prezzo è in vigore a partire dalla data di pubblicazione del programma e rimarrà in vigore fino ad eventuali modifiche. Il prezzo comprende tutti i servizi indicati nel programma. IstraTerra si riserva il diritto di modificare i prezzi dopo la pubblicazione del programma, in base ad eventuali variazioni dei tassi di cambio o dei prezzi dei trasporti che influiscono sul prezzo del viaggio. Il prezzo potrà essere aumentato al più tardi entro 20 giorni prima della partenza e IstraTerra dovrà subito informarne il cliente. Se il prezzo dovesse essere aumentato di oltre il 10%, il cliente avrà il diritto di recedere dal contratto di viaggio senza alcun costo aggiuntivo e al rimborso totale di eventuali importi già versati. Il prezzo viene calcolato in base al numero minimo di partecipanti per ciascun programma e può essere aumentato se il numero di partecipanti è inferiore al numero minimo. Il cliente deve accettare qualsiasi modifica del prezzo.

VIAGGI DI GRUPPO: I programmi per i gruppi saranno adattati alle esigenze e ai requisiti del cliente. I programmi e i prezzi indicati sul sito web servono solo da riferimento. Tutti i servizi e i prezzi saranno determinati di comune accordo tra IstraTerra e il cliente.

7. Annullamenti o modifiche al contratto di viaggio da parte del cliente

Al momento della firma del contratto di viaggio, il cliente può decidere di stipulare una polizza di annullamento viaggio. La polizza di annullamento viaggio è soggetta alle condizioni prescritte dalla compagnia di assicurazione con la quale l'assicurazione è stata stipulata al momento della firma della polizza assicurativa.

Il cliente ha il diritto di annullare il viaggio in qualsiasi momento prima della data di partenza e l'annullamento dovrà essere effettuato per iscritto.

Se un cliente che ha firmato un contratto di viaggio non dovesse essere in grado di partecipare al viaggio, può trasferire la prenotazione ad un altro cliente, per quanto possibile. La richiesta di trasferimento dovrà essere presentata per iscritto entro e non oltre 21 giorni prima della data di partenza per i viaggi aerei, 5 giorni prima della data di partenza per i viaggi in autobus e entro e non oltre 1 giorno prima della partenza per gite di un giorno in tutta la Slovenia. In questo caso, IstraTerra ha diritto a un rimborso dei costi effettivi sostenuti per il trasferimento della prenotazione ad un altro cliente (ad esempio, l'acquisto di nuovi biglietti aerei), mentre qualsiasi importo già

pagato dal cliente verrà automaticamente trasferito all'altro cliente. IstraTerra dovrà fornire documenti comprovanti l'ammontare dei costi associati al trasferimento della prenotazione all'altro cliente.

Se il cliente dovesse annullare un viaggio senza trovare un sostituto, IstraTerra avrà diritto al rimborso delle spese derivanti dall'annullamento del viaggio, il cui importo dipende dal numero di giorni tra la cancellazione e la data di partenza prevista:

Per i viaggi organizzati in aereo, indipendentemente dalla durata del viaggio e per i viaggi in autobus di più di 7 giorni:

- fino a 90 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto solo ai costi amministrativi per un importo pari a 20 EUR a persona
- 90 - 30 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 30% del prezzo del viaggio
- 29 - 15 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 50% del prezzo del viaggio
- 14 - 8 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 70% del prezzo del viaggio
- da 7 giorni fino a 1 giorno prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 90% del prezzo del viaggio
- In caso di annullamento il giorno della partenza, dopo la partenza o se il cliente cancella il viaggio senza preavviso, IstraTerra ha diritto al 100% del prezzo del viaggio.

Per viaggi organizzati in autobus della durata di fino a 7 giorni:

- fino a 60 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto solo ai costi amministrativi per un importo pari a 20 EUR a persona
- 60 - 30 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 10% del prezzo del viaggio (se tale importo è inferiore a 20 EUR, IstraTerra ha diritto in ogni caso a un importo non inferiore di 20 EUR)
- 29 - 15 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 30% del prezzo del viaggio
- 14 - 8 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 50% del prezzo del viaggio
- da 7 giorni fino a 1 giorno prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 90% del prezzo del viaggio
- In caso di annullamento il giorno della partenza, dopo la partenza o se il cliente cancella il viaggio senza preavviso, IstraTerra ha diritto al 100% del prezzo del viaggio.

Per le gite di un giorno sul territorio della Slovenia:

- fino a 7 giorni prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 20% del prezzo del viaggio
- da 7 giorni fino a 1 giorno prima della partenza - IstraTerra ha diritto al 50% del prezzo del viaggio

- In caso di annullamento il giorno della partenza, dopo la partenza o se il cliente cancella il viaggio senza preavviso, IstraTerra ha diritto al 100% del prezzo del viaggio.

CONDIZIONI PARTICOLARI CHE SI APPLICANO AI VIAGGI CHE INCLUDONO VOLI CON COMPAGNIE AEREE A BASSO COSTO: I viaggi che comprendono voli con compagnie aeree a basso costo, con le quali non è possibile la cancellazione di una prenotazione o il trasferimento di una prenotazione ad un altro passeggero, sono soggette a condizioni aggiuntive in caso di annullamenti o di trasferimenti di prenotazioni. Se il biglietto aereo è già stato acquistato, il costo del biglietto sarà trattenuto da IstraTerra e quest'ultimo sarà detratto dal prezzo totale del viaggio. Al cliente verrà rimborsato l'importo restante seguendo la formula di cui sopra (l'importo complessivo - prezzo del biglietto aereo a basso costo = base per il rimborso). IstraTerra dovrà fornire una ricevuta per dimostrare che un biglietto aereo è già stato pagato e consentire al cliente di ispezionarlo. Se IstraTerra non ha ancora acquistato un biglietto aereo per un volo con una compagnia aeree a basso costo, queste disposizioni sono ridondanti.

Il cliente ha il diritto di interrompere il viaggio in qualsiasi momento dopo la partenza o apportare modifiche al viaggio a sua richiesta, il che sarà effettuato mediante una dichiarazione scritta di annullamento o di modifiche al viaggio. In questo caso, il cliente non ha diritto ad alcun rimborso delle spese, parzialmente o per intero.

VIAGGI DI GRUPPO: Le stesse condizioni che si applicano ai viaggi organizzati, si applicano ai viaggi di gruppo, salvo diverso accordo con il cliente.

8. Annullamento o modifica del programma da parte dell'organizzatore

IstraTerra si riserva il diritto di annullare un viaggio a causa di circostanze straordinarie e inevitabili che avrebbero impedito all'organizzatore di concludere in contratto, se ne fosse stato a conoscenza prima della conclusione del contratto (ad esempio, disordini civili nel paese di destinazione, disastri naturali, ecc. ...). IstraTerra si riserva inoltre il diritto di annullare un viaggio al più tardi 8 giorni prima dell'inizio del viaggio, se il numero dei partecipanti è inferiore al minimo richiesto. Il numero minimo di passeggeri è indicato nel programma di viaggio.

IstraTerra si riserva il diritto di modificare la data e l'ora di partenza di un viaggio o di modificare il programma durante il viaggio per ragioni legate alla disponibilità di biglietti aerei, ai cambi di orario o a forza maggiore, sulle quali IstraTerra non può influire. In questi casi, il cliente non avrà diritto ad alcuna compensazione speciale.

Se IstraTerra annulla un viaggio prima del giorno di partenza per uno dei motivi di cui sopra, il cliente ha diritto ad un rimborso totale dell'importo pagato per il viaggio. Se un viaggio viene

interrotto mentre è già in corso, il cliente ha diritto al rimborso di una parte proporzionale della somma versata per il viaggio, mentre IstraTerra ha il diritto di trattenere un importo proporzionale adeguato. Nel caso in cui dovessero essere apportate modifiche al viaggio mentre è già in corso, IstraTerra deve assicurarsi che il programma rimanga per quanto possibile equivalente al programma originale.

IstraTerra non sarà responsabile per ritardi o cancellazioni di voli regolari o di qualsiasi altra forma di trasporto, come treni, autobus o altri trasporti pubblici, o per modifiche del programma che potrebbero derivare da tali ritardi o cancellazioni. In questo caso, il cliente non ha diritto ad alcun compenso monetario per un programma non completato, né ad una successiva riduzione di prezzo.

Se dovessero verificarsi circostanze impreviste che impediscono ai clienti di utilizzare la struttura ricettiva prescelta, potranno essere trasferiti in un altro stabilimento della stessa categoria o di una categoria superiore nella stessa destinazione.

9. Smarrimento o furto dei documenti di viaggio

Ogni cliente che prenota un viaggio all'estero deve essere munito di un passaporto valido o di un qualsiasi altro documento di identità che gli permette di viaggiare nel paese di destinazione. Nel caso in cui vi sia un requisito di validità minima per il passaporto tra i requisiti di ingresso in un paese di destinazione, IstraTerra dovrà informare in anticipo il cliente di tale requisito. Se per l'ingresso in un paese di destinazione dovesse essere necessario un visto, l'evento che un paese richiede un visto, IstraTerra dovrà informare in anticipo il cliente di tale requisito. Il cliente può autorizzare IstraTerra a ottenere un visto per suo conto, ma IstraTerra non può dare alcuna garanzia che il visto sarà effettivamente ottenuto. IstraTerra deve inoltre informare il cliente di eventuali vaccinazioni obbligatorie da effettuare prima della partenza.

Se il cliente non soddisfa alcuno dei requisiti di ingresso di un determinato paese, IstraTerra non sarà responsabile per le conseguenze dell'ingresso rifiutato o della cessazione anticipata del viaggio. In tal caso, IstraTerra non avrà alcun obbligo finanziario verso il cliente, che non avrà diritto al rimborso dell'importo pagato per il viaggio o a una riduzione del prezzo.

I dati personali forniti dal cliente al momento della prenotazione del viaggio devono essere corrette e accurate e il programma comprende il trasporto aereo, il cliente deve inoltre fornire una copia (o scansione) del proprio passaporto. In caso di ritardi, costi aggiuntivi o sospensioni del viaggio, verificatisi a causa delle informazioni non corrette fornite dal cliente, i costi associati dovranno essere coperti dal cliente.

In caso di smarrimento o di furto dei documenti di viaggio durante il viaggio che dovesse impedire al cliente di proseguire il

viaggio o di rientrare nel suo paese, il cliente deve sostituire i documenti a suo costo. Il cliente potrà rivolgersi all'accompagnatore turistico per qualsiasi formalità associate alla sostituzione dei documenti. Qualora lo smarrimento dei documenti di viaggio comporti una sospensione del viaggio o modifiche al viaggio, il cliente non avrà diritto ad alcun compenso monetario, alcun rimborso parziale dell'importo pagato per il viaggio o a una riduzione del prezzo del viaggio. Lo smarrimento o il furto di documenti di viaggio non può costituire un motivo per modificare il programma di viaggio per l'intero gruppo.

10. Disposizioni doganali e altre normative e gli obblighi del cliente

Il Cliente dovrà osservare le leggi, le disposizioni doganali e le altre normative vigenti nei paesi di destinazione, nonché le leggi e le normative vigenti della Repubblica di Slovenia e nell'Unione europea. Il cliente dovrà inoltre rispettare le condizioni generali e le altre norme di tutti gli altri fornitori di servizi che si occupano di una determinata parte o di un aspetto del viaggio (ad esempio, le condizioni generali delle compagnie aeree, degli operatori di autobus, le regole di casa nelle strutture ricettive ...). Il cliente è tenuto a informarsi sulle leggi e le altre normative relative al viaggio, mentre IstraTerra è tenuta a informare il cliente di eventuali specifiche nella normativa dei paesi di destinazione.

Se il cliente dovesse non essere in grado di cominciare il viaggio o se dovesse essere costretto a interrompere il viaggio, a causa della mancata osservanza delle leggi e delle altre norme in vigore nel paese di destinazione, le conseguenze o i costi risultanti saranno di esclusiva responsabilità del cliente e il cliente non avrà diritto al rimborso di alcun importo già pagato per il viaggio o a una riduzione del prezzo del viaggio. Se l'inadempimento degli obblighi da parte del cliente dovesse comportare alcun danno per l'organizzatore, i costi risultanti saranno di esclusiva responsabilità del cliente.

Il cliente si impegna ad astenersi da comportamenti che potrebbero mettere in pericolo la salute, la sicurezza o la vita degli altri viaggiatori o compromettere altrimenti il normale proseguimento del viaggio. Nel caso dell'inadempimento degli obblighi di cui sopra da parte del cliente, l'accompagnatore turistico o il rappresentante dell'organizzatore del viaggio ha il diritto di impedire al cliente di continuare il viaggio. In questo caso, il cliente non ha diritto ad alcun rimborso dell'importo già pagato per il viaggio (ad eccezione di eventuali spese sostenute durante il viaggio) o a qualsiasi successiva riduzione del prezzo del viaggio.

11. Vaccinazioni e norme sanitarie

Alcuni paesi includono vaccinazioni obbligatorie tra i requisiti

di ingresso, che non sono obbligatorie nella Repubblica di Slovenia. IstraTerra è tenuta ad informare il cliente prima dell'inizio del viaggio di tali requisiti. È responsabilità del cliente ottenere tutte le vaccinazioni e i certificati di vaccinazione necessari per l'ingresso nel paese di destinazione. Per informazioni dettagliate e per fissare appuntamenti per le vaccinazioni necessarie, il cliente dovrà rivolgersi all'Istituto sloveno di sanità pubblica (Zavod za zdravstveno varstvo) - www.zdravinapot.net

Se il cliente non dovesse essere in grado di cominciare il viaggio o se dovesse essere costretto a interrompere il viaggio, a causa della mancata osservanza delle norme relative alle vaccinazioni, le conseguenze o i costi risultanti saranno di esclusiva responsabilità del cliente e il cliente non avrà diritto al rimborso di alcun importo già pagato per il viaggio o a una riduzione del prezzo del viaggio.

Il cliente dovrà seguire le avvertenze e le precauzioni dell'organizzatore del viaggio o dell'accompagnatore turistico in merito alla salute, al consumo di alimenti e bevande, ecc., durante il viaggio. Se il cliente non dovesse agire con la dovuta diligenza e seguire le istruzioni dell'accompagnatore turistico, le eventuali conseguenze per la salute risultanti saranno di esclusiva responsabilità del cliente. Si consiglia al cliente l'acquisto di una polizza assicurativa con assistenza sanitaria all'estero, prima di intraprendere un viaggio nei paesi extra-europei. La polizza può essere stipulata per conto del cliente da IstraTerra, su richiesta del cliente.

12. Bagagli

Il trasporto dei bagagli fino a un peso limite stabilito dalla compagnia aerea è gratuito. Il trasporto dei bagagli che superano il limite di peso è soggetto al pagamento di quote supplementari, che saranno a carico del cliente. IstraTerra dovrà informare il cliente in anticipo dei limiti di peso per il trasporto gratuito dei bagagli.

IstraTerra non si assume alcuna responsabilità per bagagli smarriti o danneggiati. In caso di smarrimento o danneggiamento dei bagagli, il cliente deve provvedere ad informarne l'accompagnatore turistico e a denunciare lo smarrimento o il danneggiamento dei bagagli presso la compagnia aerea, con l'assistenza dell'accompagnatore turistico. Durante il trasporto aereo, la responsabilità per i bagagli del cliente ricade sulla compagnia aerea, in conformità con le che si applicano ai viaggi aerei internazionali. Durante il trasporto con in qualsiasi altra forma di trasporto e durante qualsiasi altra parte del viaggio, il cliente accetta la piena responsabilità per eventuali smarrimenti o danneggiamenti dei bagagli.

13. Informazioni prima della partenza

Al momento della prenotazione, al cliente viene rilasciata una conferma di prenotazione, che dovrà essere firmata dal cliente. La conferma di prenotazione viene rilasciata in due copie, una per il cliente e una per IstraTerra. Al momento della prenotazione, al cliente viene inoltre rilasciata un programma di viaggio con tutte le informazioni relative all'ingresso del paese di destinazione, ecc.

Il cliente dovrà essere informato della data e dell'ora esatta di partenza e di ritorno per posta o via e-mail entro e non oltre 7 giorni prima della partenza. Se il cliente non riceve alcuna comunicazione riguardo alla data e all'ora esatta di partenza e di ritorno entro il periodo di cui sopra, si consiglia al cliente di contattare IstraTerra.

Tutte le informazioni fornite al passeggero per quanto riguarda le condizioni meteorologiche previste per il periodo del viaggio sono puramente indicative e IstraTerra non si assume alcuna responsabilità per eventuali previsioni errate.

In caso di dubbio, qualsiasi informazione fornita al cliente per iscritto prevale su qualsiasi accordo orale.

14. Reclami

IstraTerra si assume la piena responsabilità per i servizi descritti nel programma di viaggio e per la qualità dei propri servizi. Se un servizio non dovesse essere fornito o se la qualità di un servizio fornito dovesse risultare scadente, il cliente ha il diritto di presentare un reclamo.

Il cliente dovrà presentare eventuali reclami all'accompagnatore escursionistico o a un rappresentante di IstraTerra al momento in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo. Se il reclamo sarebbe potuto essere risolto sul posto (ad esempio, pulendo la stanza del cliente o offrendo al cliente un altro sedile su un aereo o un autobus ...) e il cliente non ha informato immediatamente l'accompagnatore turistico del problema, si ritiene che il cliente abbia accettato il servizio e pertanto il cliente non avrà diritto a reclami successivi. Se il reclamo non può essere presentato sul posto, il cliente ha il diritto a inoltrare un reclamo entro due mesi dalla fine del viaggio per iscritto per posta o in persona presso la sede di IstraTerra.

IstraTerra non accetterà alcun reclamo presentato dal cliente trascorso il termine di cui sopra.

Se parte di un programma di viaggio o un servizio specifico non è stato fornito a causa di circostanze avvenute per colpa di IstraTerra, il cliente ha diritto ad una riduzione proporzionale del prezzo del valore effettivo dell'itinerario o del servizio.

15. Disposizioni transitorie e finali

Tutti i clienti viaggiano a proprio rischio e pericolo e si assumono la completa responsabilità per le conseguenze delle loro

azioni durante il viaggio. Se nel gruppo vi sono persone di minore età, ogni responsabilità relativa a queste persone ricade sul loro rappresentante legale o sul loro accompagnatore (nel caso di gite scolastiche), per la durata del viaggio. IstraTerra o la guida turistica o l'accompagnatore turistico del gruppo saranno esenti in ogni caso da ogni responsabilità nei confronti dei membri del gruppo di minore età.

Queste condizioni generali sono parte integrante del contratto di viaggio concluso tra IstraTerra e il cliente al momento della prenotazione.

Tutte le controversie tra le parti, derivanti dal presente accordo, che non potranno essere risolte in via amichevole, saranno deferite a un tribunale competente.

Koper, 05.25.2015 IstraTerra, so.p.