



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 nelle 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.viaggiare Sicuri.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.

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
- Ministero dei Trasporti: www.mit.gov.it
- Per i provvedimenti governativi emanati in seguito all'emergenza Coronavirus: <http://www.governo.it/it/coronavirus-misure-del-governo>
- Per il trasporto aereo: il sito della compagnia di trasporto utilizzata e il sito della IATA <https://www.iata.org/en/youandiata/travelers/health/>

LINEE GUIDA PER IL TRASPORTO AEREO

Per il contenuto integrale e per eventuali aggiornamenti si rimanda la consultazione ai seguenti siti:

- **ENAC** <https://www.enac.gov.it/news/emergenza-covid-19-misure-di-esenzione-linee-guida-note-informative-enac>
- **World Health Organisation** <https://www.who.int/news-room/articles-detail/updated-who-recommendations-for-international-traffic-in-relation-to-covid-19-outbreak>

Linee Guida in Sintesi

Distanziamento fisico di almeno un metro quando possibile e attuazione di adeguate misure basate sul rischio laddove non sia possibile l'allontanamento, ad esempio nelle cabine di aeromobili;

Obbligo di indossare mascherine naso – bocca per i passeggeri e Dotazione di DPI (schermi facciali, guanti, mascherine mediche ecc.) per tutti i lavoratori a contatto con il pubblico

Disinfezione e sanificazione di tutte le aree aeroportuali e di bordo in cui è probabile il contatto umano e il rischio di trasmissione;

Restrizioni all'accesso negli aeroporti, consentendo l'ingresso nei terminal al solo personale aeroportuale o di volo e ai passeggeri (inclusi gli accompagnatori di viaggiatori disabili o minori che viaggeranno non accompagnati);

Screening sanitario con **auto-dichiarazioni pre e post-volo**, nonché lo screening della temperatura e l'osservazione visiva, condotte da personale appositamente formato. Aumentare l'uso di tutte le altre opportunità di **auto-scansione dei documenti** quando è richiesta l'identificazione.

Tracciamento dei contatti per passeggeri e lavoratori del settore: le informazioni di contatto aggiornate dovrebbero essere richieste come parte dell'**autodichiarazione sanitaria** e l'interazione tra passeggeri e governi dovrebbe essere fatta direttamente attraverso i portali governativi. Gli strumenti elettronici dovrebbero essere preferiti all'uso della carta

Test: se e quando diventano disponibili test in tempo reale **che siano rapidi e affidabili.**

Incoraggiare le **opzioni self-service**, in cui i passeggeri hanno contatti limitati con il personale di vendita al dettaglio, cibo e bevande. Come misura temporanea, le aree salotto (salotti, cancelli, ristoranti) possono aprirsi a capacità limitata per soddisfare l'esigenza a breve termine di allontanamento fisico.

Soprattutto durante le prime fasi della fase di riavvio, il bagaglio a mano che richiederebbe l'uso dei cassonetti aerei dovrebbe essere limitato per facilitare un agevole processo di imbarco.

Ove possibile, si dovrebbe prendere in considerazione l'implementazione delle tecnologie di **autoimbarco al gate** con unità che utilizzano porte automatiche, lettori di carte d'imbarco integrate, display LCD per le istruzioni dei passeggeri e un dispositivo per la stampa delle modifiche dell'assegnazione dei posti)

LINEE GUIDA HOTEL

Anche gli alberghi all'atto della riapertura dovranno organizzarsi per svolgere la loro attività osservando le **linee guida e le normative internazionali e regionali vigenti** (in Italia emanate il 17 Maggio 2020) che si possono riassumere nei seguenti punti:

- predisporre adeguata informazione sulle **misure di prevenzione**;
- assicurare una adeguata disponibilità per **prodotti igienizzanti** per le mani ad uso degli ospiti;
- **differenziare i percorsi di ingresso ed uscita** dove è possibile;
- provvedere alla frequente pulizia e disinfezione delle superfici che sono più facilmente a contatto delle mani;
- fornire a tutto il **personale la mascherina chirurgica** da utilizzare per le operazioni a contatto con gli ospiti;
- adeguata **aerazione dei locali** e frequente manutenzione dell'aria condizionata;
- **distanziamento dei lettini in spiaggia** secondo le nuove norme;
- **contingentamento delle presenze in piscina e distanziamento dei lettini**;
- prevedere **attività di intrattenimento** che privilegino i luoghi **all'aperto** e limitino le possibilità di assembramento

Per la consultazione completa di tali misure si rimanda al sito dell'OMS