Prenotazione nº 25478
Data acquisto Pacchetto: 26/07/2025

CONTRATTO DI VIAGGIO

(Versione linguistica B - Italiano del Contratto bilingue)

Clausola sull'autorità della versione linguistica nei contratti bilingue (italiano e spagnolo)
Il presente contratto è redatto in italiano (lingua B) e in spagnolo (lingua A) per garantire la piena comprensione anche da parte degli acquirenti italiani. Si prevede quanto segue in merito all'autorità delle versioni linguistiche:
in caso di discrepanze, differenze interpretative o ambiguità tra le versioni, la sarà considerata la versione Spagnola autorevole e prevarrà a fini legali e interpretativi. La scelta dello spagnolo come versione autorevole si basa sulla giurisdizione principale del contratto, ovvero la sede principale delle parti. Questa clausola ha lo scopo di garantire la coerenza e la certezza giuridica nell'interpretazione e nell'esecuzione del presente contratto, evitando possibili conflitti o incomprensioni derivanti da differenze linguistiche. Le parti sottoscrivono il presente contratto in piena conoscenza e accordo con la clausola stabilita sull'autorità della versione linguistica, consapevoli dei propri diritti e obblighi da essa derivanti.

Ai sensi delle disposizioni del **Regio Decreto 1/2007, del 16 novembre, in conformità con il testo del Decreto-Legge 23/2018, del 21 dicembre, che recepisce la Direttiva sui viaggi e i servizi di viaggio,** viene formalizzato quanto segue:

DA UNA PARTE

L'Agenzia di Viaggi e Tour Operator STO GRAN TOUR S.L, con NIF B-76316819, iscritta al Registro delle Agenzie di Viaggi con il numero I-AV-0004183.1, con polizza di Responsabilità Civile AXA n. 82728845 e sede legale in Calle Abubilla 2, Portal E22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, Fuerteventura, Spagna, **di seguito L'AGENZIA, TOUR OPERATOR, LA SOCIETA'**.

DALL' ALTRA

Sig./Sig.ra..Irene Zui…in qualità di consumatore-principale contraente) con numero di carta d'identità/passaporto ……, residente in Via Modenese……, Città Vignola, telefono 3899808389……, e-mail irenezui17@gmail.com…… Nazionalità Italiana……, per conto proprio e per conto delle altre persone incluse nella riserva, che non firmano il proprio contratto, di seguito denominato **CLIENTE, VIAGGIATORE, TURISTA, PARTECIPANTE**.

Membri della prenotazione: N. di adulti: 1… Numero di bambini ……. (Questo contratto è per un adulto. Ogni adulto presente al momento della prenotazione sottoscriverà il proprio contratto di viaggio).

Sto Gran Tour è un Tour Operator specializzato nella fornitura, organizzazione e vendita di Pacchetti di Viaggio di Gruppo in tutto il mondo. I prodotti sono disponibili attraverso la piattaforma di e-commerce "www.stograntour.com". I pacchetti di viaggio offerti dalla Società possono essere delle seguenti tipologie:

- "Fly & Drive": servizi aerei e terrestri, organizzati e gestiti dalla Società, che comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, hotel, trasporto aereo, escursioni organizzate, noleggio auto, esclusi i servizi di guida professionale. I Clienti dell'Agenzia iscritti a questa tipologia di viaggio devono guidare, su base volontaria, il mezzo di trasporto per tutta la durata del viaggio.
- Pacchetti di viaggio in collaborazione con referenti e fornitori locali: servizi di viaggio per i quali è previsto il supporto in loco di Agenzie specializzate, incaricate della gestione della logistica a terra, incluso ma non limitato al trasporto a terra con o senza autista.

Le due tipologie di prodotto possono coesistere.

ITINERARIO E INCLUSIONI

1. **Riassunto del viaggio**:

Durata del viaggio: 10	Numero di notti: 9
Data di inizio del viaggio: 10/08/2025	Data fine viaggio: 19/08/2025
Aeroporto di partenza: Milano	

2. Itinerari e dettagli del pacchetto turistico:

Tutte le informazioni dettagliate relative all'itinerario, ai mezzi di trasporto, alle loro caratteristiche e categorie, ai luoghi, alle date e agli orari di partenza e di ritorno, nonché alla classificazione e alla categoria dell'alloggio, **sono opportunamente specificate nell' Allegato III**, che costituisce parte integrante ed essenziale del presente contratto.

Le informazioni fornite sul sito web, così come i documenti PDF scaricabili e altri materiali, sono soggetti a modifiche nel tempo. È quindi importante notare che solo il contratto di viaggio firmato è legalmente vincolante per quanto riguarda le inclusioni, le esclusioni, gli itinerari e le eventuali modifiche successive. I clienti devono assicurarsi di esaminare attentamente il contratto di viaggio, poiché questo documento prevale su qualsiasi informazione precedente o promozionale fornita in altri formati o piattaforme.

3. Costo del viaggio

Il costo totale del viaggio è di 2.700,00 Euro, con un acconto iniziale di 965,00 €
Si precisa che l'importo pagato corrisponde ai servizi selezionati e concordati al momento dell'acquisto e al momento della firma del presente contratto. Eventuali servizi aggiuntivi, spese extra, attività aggiunte dopo la firma del contratto, cambiamenti o modifiche ai servizi inizialmente contrattati, saranno oggetto di un accordo tra l'agenzia e il cliente tramite comunicazione via e-mail. Tale accordo diventerà parte integrante e vincolante del presente contratto purché antecedenti all'esecuzione del viaggio.

L'importo totale del viaggio, sopra specificato, comprende i seguenti extra, Visite/Escursioni/Attività:

1. Sky Lagoon
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

4. Metodo di pagamento:

Il costo totale del viaggio, inclusi l'anticipo e il saldo, sarà pagato con il metodo di pagamento selezionato.

☒ Versamento su un conto bancario intestato a:
Sto Gran Tour S.L
Banca: Santander Spagna
IBAN: ES52 0049 4991 02 2916213680
Swift: BSCHESMMXXX

☐ Pagamento elettronico o pagamento rateale con mezzi di pagamento sicuri sul sito web www.stograntour.com".

5. Assicurazione di viaggio

Durante il processo di iscrizione, il cliente, il quale dichiara con la sottoscrizione di essere stato debitamente informato, ha selezionato le seguenti polizze assicurative:

☐ Assicurazione medica di base, inclusa nel prezzo. La polizza assicurativa standard offerta dall'agenzia copre l'assistenza medica e sanitaria di base, il rimpatrio o il trasporto sanitario secondo i massimali descritti nei documenti disponibili in formato PDF e consultabili durante il processo di registrazione.

☐ Assicurazione multiassistenza con annullamento: sostituisce la polizza assicurativa standard e offre un aumento dei massimali di copertura, secondo i termini e le condizioni stabiliti dall'assicuratore. Queste informazioni dettagliate possono essere consultate nei documenti disponibili in formato PDF durante la fase di registrazione.

6. Mobilità ridotta/disabilità:

☐ Sì

☐ No

7. Richieste speciali/esigenze _____

Sebbene si proverà il possibile per soddisfare tali richieste, la loro esecuzione non è garantita.
Le richieste speciali devono essere comunicate per iscritto al momento della prenotazione e sono soggette alla fattibilità e disponibilità in loco. Il viaggiatore deve comunicare all'Organizzatore eventuali esigenze o condizioni particolari (intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) prima della sottoscrizione del contratto, acconsentendo al trattamento dei dati sensibili e specificando la richiesta di servizi personalizzati. L'Organizzatore verificherà la possibilità di soddisfare tali richieste. Senza tale consenso non sarà possibile adempiere agli obblighi contrattuali. Richieste particolari avanzate dopo la sottoscrizione del contratto non obbligano l'Organizzatore ad attuarle e il contratto proseguirà come originariamente concordato.

Con la sottoscrizione del presente Contratto il viaggiatore/turista conferma di aver letto e accettato tutti i termini qui presenti e le presenti Condizioni Generali, sia per sé che per le persone per le quali richiede i servizi del pacchetto turistico.

Corralejo, il 26/07/2025

L'AGENZIA

C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Irene Zui

Firma

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA
(Versione linguistica B - Italiano)

Il contratto stipulato con STO GRAN TOUR S.L. è soggetto alle presenti condizioni generali di vendita per consentire a ogni CLIENTE di prendere visione e verificare i termini specifici prima dell'acquisto. Lo scopo delle presenti CONDIZIONI GENERALI è regolamentare i termini contrattuali per la fornitura dei SERVIZI da parte di STO GRAN TOUR S.L., nonché l'utilizzo di determinati SERVIZI da parte del cliente.
La fornitura dei SERVIZI avverrà da parte di STO GRAN TOUR S.L. utilizzando tutte le risorse tecniche, umane e operative necessarie a tale scopo. La semplice navigazione sul sito web https://stograntour.com non sarà considerata come un SERVIZIO.

STO GRAN TOUR S.L. si impegna a tutelare e proteggere il viaggiatore nei termini dettagliati nelle presenti CONDIZIONI GENERALI, così come nell'AVVISO LEGALE e nella POLITICA DI PRIVACY, attraverso:

GLOSSARIO

Attività Extra: servizi ed esperienze complementari al pacchetto turistico principale, come escursioni, tour, safari e corsi, offerti da fornitori esterni. Queste attività arricchiscono il viaggio e offrono al cliente la possibilità di personalizzare la propria esperienza. Non costituiscono elementi del pacchetto turistico se acquistate dopo l'inizio dell'esecuzione del viaggio.

Area personale: è una sezione del sito web a cui i clienti iscritti a un viaggio possono accedere utilizzando il proprio indirizzo e-mail e la propria password. Questa sezione offre uno spazio web esclusivo dedicato interamente al prodotto acquistato dal cliente. All'interno dell'Area Personale il cliente troverà informazioni quali il riepilogo del viaggio acquistato, il riepilogo delle condizioni assicurative, il riepilogo del contratto di viaggio, la documentazione di sicurezza per la guida, gli orari dei voli e i dettagli del check-in, le carte d'imbarco, le comunicazioni e gli altri documenti necessari per il viaggio.

Bagaglio: gli effetti personali e gli indumenti del viaggiatore, comprese le valigie, le borse e gli zaini che li contengono. Non comprende gli oggetti di valore.

Caposquadra: rappresentante della Società nei viaggi, assicurando la gestione logistica e facilitando la comunicazione tra i partecipanti e la Società. È responsabile di fornire informazioni rilevanti sul viaggio e di supportare i partecipanti nelle attività previste. Inoltre, offre assistenza in situazioni di emergenza o difficoltà. Sebbene il Caposquadra non svolga il ruolo di guida turistica, si coordina con le guide locali quando necessario e supporta i clienti nella guida autonoma nei pacchetti Fly & Drive. La sua responsabilità comprende anche la creazione di un'atmosfera piacevole durante il viaggio, la condivisione di conoscenze ed esperienze, la promozione del tour sui social media e la raccolta dei feedback dei partecipanti al termine del viaggio, sempre in adempimento della normativa sulla privacy,.

Carta d'imbarco: è un documento fornito dalla compagnia aerea dopo il check-in, che consente al passeggero di salire a bordo dell'aereo. Contiene informazioni essenziali come il nome del passeggero, il numero del volo, l'orario d'imbarco, il gate d'imbarco e il posto assegnato. Questo documento può essere digitale o stampato ed è essenziale per superare i controlli di sicurezza e accedere all'area di imbarco dell'aeroporto.

Cassa Comune: fondo collettivo gestito dai partecipanti al viaggio per coprire le spese comuni, come i pasti di gruppo e i biglietti d'ingresso alle attrazioni. L'amministrazione del fondo, al di fuori della società organizzatrice, è affidata a membri eletti del gruppo. Questo sistema facilita un'equa distribuzione delle spese minori, evitando la necessità di ripetute transazioni individuali e promuovendo una gestione finanziaria di gruppo più organizzata e trasparente.

Cliente/Viaggiatore: chi contratta i servizi offerti dall'azienda, compresi i pacchetti di viaggio e le attività aggiuntive. Il Cliente/Viaggiatore è colui che accetta i termini e le condizioni del contratto per i servizi turistici ed effettua il relativo pagamento per i servizi acquistati. Rientrano in questa categoria le persone fisiche che agiscono per conto proprio, per conto di un gruppo o come membri di un gruppo all'interno di un pacchetto turistico. Il Cliente/Viaggiatore ha i diritti e gli obblighi specificati nel contratto ed è il diretto beneficiario dei servizi contrattati.

Code-sharing: alleanze commerciali tra compagnie aeree, può accadere che la compagnia aerea che opera il servizio sia diversa da quella con cui il cliente ha prenotato il volo.

No Show: la circostanza in cui un partecipante non si presenta al punto di incontro designato per l'inizio del viaggio, senza aver preventivamente comunicato l'assenza.

Operatore turistico: si riferisce a soggetti quali tour operator, agenzie di viaggio, hotel, compagnie aeree o altri fornitori di servizi turistici legalmente riconosciuti e autorizzati.

Overbooking: situazione in cui vengono prenotati più posti rispetto alla capacità disponibile di un servizio turistico.

Pacchetto turistico: si riferisce a una combinazione prestabilita di almeno due elementi di viaggio, come trasporto, alloggio e altre attività turistiche o servizi aggiuntivi, offerti a un prezzo complessivo. Il pacchetto turistico è progettato, commercializzato e venduto dall'azienda come un insieme integrato, che offre ai clienti un'esperienza di viaggio coesa.

Passeggero: una persona che viaggia su un mezzo di trasporto gestito dalla società o da un'azienda di trasporto, guidato da un operatore professionale o da un partecipante volontario a viaggi a guida autonoma.

Portale web: la piattaforma digitale o al sito web gestito dall'azienda, attraverso il quale i clienti possono accedere a informazioni dettagliate sui servizi turistici offerti. Il portale web funge da mezzo principale per l'interazione tra l'azienda e i clienti, comprese le prenotazioni, i pagamenti e la gestione delle richieste o delle domande.

Rimpatrio: il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o a qualsiasi altro luogo concordato dalle parti contraenti.

Viaggio di gruppo: è un viaggio organizzato in cui un gruppo di persone viaggia seguendo un itinerario comune. Pianificato e gestito da un tour operator o da un'agenzia, comprende servizi coordinati come trasporto, alloggio e attività. Questo tipo di viaggio incoraggia un'esperienza condivisa tra i partecipanti.

Viaggio self drive: si tratta di viaggi in cui i partecipanti guidano personalmente il veicolo, per l'intero itinerario prestabilito dal tour operator. Questa modalità implica che i clienti, definiti autisti volontari, si assumano la responsabilità della guida, della navigazione e del rispetto di tutte le norme del codice della strada e delle leggi locali.

Viaggio iniziato: il periodo che va dall'inizio della fruizione del primo servizio turistico contrattato fino al termine dell'ultimo servizio previsto dal contratto. Questo intervallo segna la durata effettiva del viaggio secondo i termini contrattuali.

1. ACQUISTO DI SERVIZI E MODALITÀ

Il proprietario del sito e dei relativi servizi è Sto Gran Tour SL, Società Unipersonale con codice NIF B-76316819, iscritta al Registro delle Agenzie di Viaggio con il numero I-AV-0004183.1, con polizza di responsabilità civile AXA n. 82728845 e sede legale in Calle Abubilla 2, Portal E 22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, Spagna.
Il sito www.stograntour.com offre pacchetti turistici, consentendo agli utenti di controllare le destinazioni e le date, richiedere informazioni, personalizzare e acquistare i pacchetti. L' accesso è consentito solo ad utenti maggiori d'età.
Il viaggiatore acquista il pacchetto turistico seguendo le istruzioni dell'organizzatore sul suo sito web o via e-mail. Il contratto viene formalizzato tramite firma online o per via telematica sul sito www.stograntour.com. Al momento della firma, il viaggiatore deve versare una quota di iscrizione come anticipo sul prezzo del pacchetto, che varia a seconda del pacchetto/servizio scelto.

Attraverso il sito web, durante il processo di prenotazione, è possibile includere più adulti in un'unica prenotazione. È indispensabile che ogni partecipante sia presente, anche se mediante mezzi di comunicazione a distanza, durante il processo di acquisto, legga e accetti le condizioni stabilite e firmi il proprio contratto di viaggio.
Nel caso in cui vi siano più partecipanti a una singola prenotazione, il titolare dell'Area Personale, ossia la persona che riceve le comunicazioni, avrà accesso al download dei documenti, potrà gestire i servizi aggiuntivi e i pagamenti del viaggio, sarò il primo adulto a registrare il proprio indirizzo e-mail. Il partecipante che non è titolare dell'Area Personale può contattare attraverso i canali di comunicazione della società per richiedere la propria documentazione e gestire i dettagli del proprio viaggio.

Il viaggiatore dovrà comunicare per iscritto all'organizzatore, al momento della proposta di acquisto del pacchetto turistico e quindi prima dell'invio da parte dell'organizzatore della conferma di prenotazione dei servizi, le specifiche richieste personali che potranno essere oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne sia possibile l'attuazione. Queste saranno comunque oggetto di uno specifico accordo tra il viaggiatore/turista e l'organizzatore.

Sto Gran Tour si impegna a compiere sforzi ragionevoli per mantenere l'accesso al sito, anche se non ne garantisce la costante disponibilità, soprattutto in caso di manutenzione o aggiornamenti. Informerà gli utenti di queste interruzioni al fine di ottimizzare la loro esperienza. Tuttavia, l'amministratore non potrà essere ritenuto responsabile se, per qualsiasi motivo, il Sito non fosse disponibile, anche per periodi di tempo limitati.

Pagamento del Pacchetto Turistico: Salvo diverso accordo tra il cliente e l'organizzatore, l'acquisto del pacchetto sarà effettuato secondo le modalità descritte nel presente contratto, tramite i metodi di pagamento sicuri e automatizzati disponibili sul sito www.stograntour.com.
Il cliente potrà scegliere tra diversi metodi di pagamento, tra cui Carta di credito/debito, finanziamento o bonifico bancario. Per i viaggi che iniziano 30 giorni dopo l'iscrizione, il cliente deve effettuare l'acconto e il saldo in un'unica transazione o, al massimo, i due pagamenti separati nello stesso giorno.
Nel caso di viaggi con partenza entro 20 giorni dall'iscrizione, sarà richiesto il pagamento con carta di credito o bonifico bancario istantaneo per consentire all'organizzazione di procedere alle formalità necessarie nel più breve tempo possibile.
In caso di scelta del bonifico bancario come metodo di pagamento, i ritardi nell'elaborazione da parte delle banche intermediarie e nella ricezione dei fondi da parte dell'azienda possono causare variazioni nei costi dei servizi, che saranno comunicate al cliente in conformità alla normativa vigente. Per evitare possibili aumenti dei costi, si consiglia di optare per il bonifico istantaneo.

2. CONDIZIONI DI INCLUSIONI ED ESCLUSIONI NEL PREZZO DEL VIAGGIO

Le condizioni che specificano quali servizi sono inclusi e quali esclusi nel prezzo del viaggio sono riportate nell'Allegato III.
Inclusioni: Il prezzo del tour comprende tutte le specifiche dettagliate nella sezione "Itinerari e dettagli del pacchetto turistico - inclusi nel prezzo del tour". Sono inclusi il cambio di valuta, le spese di trasporto, il carburante o altri costi energetici, le tasse di atterraggio, imbarco o sbarco nei porti e negli aeroporti e i tassi di cambio applicabili al pacchetto turistico alla data dell'ordine dei servizi, soggetti a variazioni.
Esclusioni: Sono escluse dal prezzo del viaggio le voci specificate in "Itinerari e dettagli del pacchetto turistico - escluso dal prezzo del viaggio", la Cassa Comune e tutto quanto non espressamente indicato nella sezione delle inclusioni. Tutto ciò che è escluso dal prezzo del viaggio non è di competenza della compagnia e deve essere organizzato in loco, secondo gli accordi e le disponibilità esistenti.

Gli eventi legati a fenomeni naturali inclusi nel pacchetto, come safari, avvistamenti di animali selvatici, osservazione di fenomeni atmosferici come l'aurora boreale o eventi culturali, sono soggetti a fattori fuori dal nostro controllo e non possono essere garantiti. Il mancato avvistamento o il mancato verificarsi di questi fenomeni non potrà essere considerato come una modifica del pacchetto o dell'itinerario di viaggio o un'omissione/inesatti adempimento dei servizi inclusi.

Diritto di recesso per aumento del prezzo: l'organizzatore si riserva il diritto di modificare il prezzo stabilito in caso di variazione dei costi sopra indicati. Tale modifica può essere comunicata al cliente, in conformità alle norme vigenti e alle condizioni generali di contratto, fino a venti giorni prima della data di partenza. In caso di riduzioni, l'adeguamento del prezzo sarà effettuato fino all'inizio del viaggio, ai sensi dell'art. 158 RDL 1/2007. Se l'aumento del prezzo supera l'8% del costo totale del viaggio, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto senza penalità o di accettare un pacchetto alternativo. Il cliente deve comunicare la propria decisione entro 72 ore dalla comunicazione dell'aumento.

3. CASSA COMUNE

La Cassa Comune sarà costituita da tutti i membri del gruppo e sarà utilizzata per coprire le spese non organizzate o incluse nel prezzo del viaggio dall'Agenzia, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: pasti, mance, carburante, attrazioni e altro. L'importo che il cliente dovrà versare alla Cassa Comune dipenderà dalle dimensioni del gruppo, dalle spese decise, è variabile e viene adeguato in base alle esigenze del gruppo. Sto Gran Tour S.L. tramite le indicazioni nei programmi online può solo dare un'idea indicativa dell'importo, che può cambiare in base alle decisioni del gruppo, alle variazioni di prezzo, alla distanza percorsa, alle variazioni di valuta, all'inflazione, ecc. Il Fondo comune inizialmente costituito potrebbe rivelarsi insufficiente, nel qual caso, secondo la volontà dei partecipanti, potrà essere aumentato o, in caso di deficit, l'importo sarà rimborsato ai partecipanti. La gestione è sotto responsabilità di membri scelti dal gruppo, senza l'intervento di Sto Gran Tour, che saranno responsabili di tenerne registro. I Capisquadra non sono tenuti a partecipare al Fondo comune, anche se questo coprirà alcune spese ad essi relative come i pasti, la quota carburante e le spese di comunicazione tra il gruppo e l'ufficio

4. REQUISITI DI DOCUMENTAZIONE

Tutti i passeggeri, compresi i neonati e i minori, in caso di eccezionale loro partecipazione al viaggio, devono viaggiare con un documento di viaggio originale e valido per il tipo di Viaggio selezionato. Per le destinazioni al di fuori dello Spazio economico europeo, è necessario che il passaporto sia valido per l'intero periodo del soggiorno, ed eventualmente per un periodo supplementare, successivo alla data di rientro, in base ai requisiti specifici di ciascun Paese di destinazione.
I cittadini non appartenenti all'UE devono presentare un passaporto valido e originale, che sarà l'unico documento di identificazione riconosciuto, anche per i voli all'interno dello stesso Paese. Documenti come carte di soggiorno, patenti di guida, libretti di famiglia, libretti di identificazione marittima, denunce di polizia per smarrimento o furto di documenti di viaggio, tessere di identificazione militare, tra gli altri, non saranno considerati documenti validi per il viaggio. Il passeggero sarà responsabile di eventuali multe, sanzioni o spese derivanti dal mancato rispetto di queste condizioni.
Il portale www.stograntour.com fornisce informazioni generali ai cittadini sui requisiti sanitari e sulla documentazione necessaria per i viaggi internazionali, in particolare nella sezione "Dettagli di viaggio". Queste informazioni, che sono soggette a modifiche, servono come guida generale ai sensi dell'articolo 34 del Codice del Turismo. A causa della natura variabile delle informazioni, non sono incluse in cataloghi, PDF o altri materiali stampati. Il Viaggiatore si impegna a consultare le fonti ufficiali sotto elencate prima di procedere all'acquisto del pacchetto turistico. Tale consultazione comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni relative alla situazione socio-politica, sanitaria e climatica e ai documenti necessari per l'ingresso nel Paese.

Per i cittadini italiani, è consigliato consultare le Questure locali o il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale - Unità di Crisi, disponibile presso https://www.viaggiaresicuri.it/home, Piazzale della Farnesina, 1 00135 Roma RM, Italia, Telefono: +39 06 36225, Email: unita.crisi@esteri.it.

Ogni viaggiatore, inclusi gli adulti responsabili di minori, è tenuto a verificare che tutti i documenti necessari, quali patenti di guida, visti e permessi di transito, siano corretti e conformi ai requisiti del paese di destinazione, sia per sé che per i propri familiari. È indispensabile che tali documenti siano validi per l'intera durata del pacchetto turistico, anche in caso di transito attraverso paesi terzi. I viaggiatori devono inoltrare le richieste per ottenere tali documenti o i visti necessari con adeguato anticipo, per garantire la loro ricezione in tempo utile per il viaggio.

Qualora il viaggiatore non effettui tale verifica, l'Organizzatore declina ogni responsabilità per eventuali mancate partenze o problemi incontrati durante il viaggio, incluso il rifiuto di ingresso nel paese di destinazione. Tali inconvenienti non saranno considerati come "cancellazioni per forza maggiore" e non comporteranno alcuna responsabilità da parte dell'agenzia, né daranno diritto a rimborso del viaggio.

5. REQUISITI SANITARI

La Società fornisce assistenza attraverso i suoi canali di assistenza clienti e tramite il sito web, fornendo informazioni generali sulla salute e sulla medicina di viaggio. Tuttavia, l'Agenzia non è autorizzata a fornire consigli specifici in materia di salute, medicina e vaccinazioni. Il Cliente si impegna pertanto a consultare il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale o il proprio medico curante. Il Cliente si assume la piena responsabilità di verificare il proprio stato vaccinale e le condizioni sanitarie richieste per l'ammissione nel Paese di destinazione e nei Paesi di transito. Il Cliente è pienamente consapevole che il mancato rispetto dei requisiti sanitari imposti dal Paese di destinazione può comportare il rifiuto dell'ingresso. In tal caso, la Compagnia non sarà responsabile di eventuali costi aggiuntivi e non rimborserà il prezzo del viaggio.
Idoneità fisica/psichica: è fondamentale che il Viaggiatore valuti il proprio stato di salute psico-fisica prima di iscriversi a un viaggio. Questa valutazione personale è fondamentale per garantire un'esperienza sicura e soddisfacente durante il viaggio. Il consumatore/viaggiatore è tenuto a comunicare all'organizzatore, al momento della richiesta di prenotazione, eventuali malattie o disabilità, fisiche o mentali, o gravidanze superiori ai 5 mesi, che possano richiedere particolari forme di assistenza o cura. Non saranno accettate prenotazioni di utenti le cui condizioni fisiche o mentali rendano la partecipazione impossibile o pericolosa per sé o per gli altri, o che necessitino di cure o assistenza che non possono essere garantite.
In caso di mancata segnalazione di tale anomalia al momento della prenotazione, e qualora l'agenzia ritenga che ciò rappresenti un motivo di rischio per il corretto svolgimento del viaggio, l'agenzia si riserva il diritto di non rimborsare le spese sostenute per la prenotazione del posto del cliente, a titolo di penale per il mancato rispetto del presente punto relativo all'idoneità fisica/psichica.

6. REQUISITI PARTICOLARI

Sto Gran Tour S.L. è specializzata nell'offerta di viaggi che si discostano dai percorsi turistici convenzionali, concentrandosi su esperienze avventurose come l'escursionismo, l'alpinismo, le spedizioni, il trekking, la guida di veicoli fuoristrada in zone remote e disabitate, i safari il pernottamento in ambienti unici e l'osservazione della natura, e similari. Tali modalità di viaggio comportano un livello di rischio fisico superiore a quello ordinario. Il Cliente, firmando il contratto, riconosce di essere pienamente informato di questi rischi, se ne assume la responsabilità e dichiara che l'unicità e la sfida che essi rappresentano sono una delle ragioni principali della sua scelta.
Data la natura avventurosa dei nostri itinerari e le modalità, il viaggiatore riconosce l'importanza dello spirito di squadra e della capacità di adattamento, della disponibilità alla condivisione di spazi ed esperienze, di un forte senso della comunità, della capacità di mantenere la calma e di agire in modo indipendente quando necessario.
Per partecipare ai viaggi non è necessaria preparazione fisica, atletica o culturale specifica, né è richiesto un equipaggiamento particolare, salvo diversa indicazione.
Iscrivendosi ai nostri viaggi, i partecipanti accettano questi termini, riconoscendo e comprendendo l'essenza dell'esperienza che Sto Gran Tour S.L. la cui spiegazione dettagliata è disponibile anche nel sito web https://stograntour.com/it/come-funziona.

7. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI E REGOLE DI CONDOTTA

I viaggiatori dovranno attenersi alle seguenti regole per garantire un viaggio tranquillo e sicuro:
Comportamento adeguato: adottare in ogni momento un comportamento che garantisca la sicurezza individuale e collettiva, che contribuisca positivamente allo svolgimento del viaggio organizzato. È richiesto il rispetto incondizionato delle indicazioni del personale di Sto Gran Tour S.L. e degli altri partecipanti durante tutte le fasi del viaggio. Seguire e rispettare in ogni momento le istruzioni dell'azienda o dei dipendenti, compreso il rispetto puntuale degli orari stabiliti e il rispetto del ritmo di marcia.
È necessario partecipare alle attività comuni del gruppo, come l'orientamento, la navigazione, la preparazione del cibo e la manutenzione delle attrezzature e dei veicoli utilizzati, nei limiti delle capacità di ciascun viaggiatore.
È essenziale che i partecipanti seguano le raccomandazioni/indicazioni dell'agenzia riguardo all'abbigliamento e alle calzature appropriate per ogni percorso, per garantire la loro sicurezza e il buon svolgimento del viaggio.
Rispetto delle norme: i viaggiatori sono tenuti a rispettare le regole di perizia, prudenza e diligenza, le norme specifiche dei Paesi di destinazione, le istruzioni dell'Organizzatore e le norme relative al pacchetto turistico. Essi saranno responsabili dei danni causati all'Organizzatore per la violazione di tali obblighi. In caso di necessità, i viaggiatori dovranno fornire all'Organizzatore i documenti necessari per esercitare il diritto di surroga in caso di danni causati da terzi.
Rispetto dell'ambiente: Mantenere un comportamento rispettoso dell'ambiente naturale, evitando di lasciare rifiuti o di danneggiare la flora e la fauna del luogo.
Comunicazione efficace: è essenziale stabilire un canale di comunicazione diretto con l'agenzia, acquistando una carta SIM locale per garantire la connettività e la notifica immediata di qualsiasi incongruenza o incidente, consentendo una pronta risoluzione.

Sto Gran Tour S.L. si riserva il diritto di escludere dal gruppo qualsiasi viaggiatore che assuma un comportamento inadeguato o che metta in pericolo la salute e la sicurezza degli altri compagni di viaggio, risolvendo il contratto senza diritto a rimborsi o risarcimenti, essendo il viaggiatore responsabile del suo rientro. Accettando il presente contratto, il viaggiatore riconosce di essere stato informato di queste condizioni e si impegna a collaborare attivamente, garantendo un'esperienza di arricchimento e cooperazione per tutti i partecipanti.

8. ANNULLAMENTO, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

Il viaggiatore ha il diritto di annullare il contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto turistico. Per confermare l'annullamento del viaggio, è obbligatorio darne immediata comunicazione alla società inviando un'e-mail all'indirizzo hello@stograntour.com con oggetto "Annullamento viaggio - Codice viaggio - Nome e Cognome".
È essenziale che la comunicazione avvenga con suddetto mezzo per garantire la corretta ricezione ed elaborazione della richiesta di annullamento, in conformità con i termini e le condizioni stabiliti nel contratto di viaggio.
In caso di annullamento, l'organizzatore potrà richiedere al viaggiatore il pagamento di una penale, il cui importo dipende dal momento dell'annullamento del contratto, secondo le condizioni stabilite:

a. Prima di 90 giorni: rimborso completo, ad eccezione dei servizi acquistati non rimborsabili
b. Tra i 90 e i 45 giorni prima della partenza: verrà addebitato il 50% del prezzo totale del viaggio concordato.
c. Tra i 45 e i 30 giorni prima della partenza: verrà addebitato il 75% del prezzo totale del viaggio concordato.
d. Entro 30 giorni prima della partenza e in caso di no-show: verrà addebitato il 100% del prezzo totale del viaggio contrattato.

Tutti i servizi acquistati da Sto Gran Tour S.L. per conto del viaggiatore, che sono essenziali per la realizzazione del viaggio, saranno considerati non rimborsabili una volta confermati. Questi includono, ma non si limitano a: trasporto aereo, nave, treno, autobus e qualsiasi altro mezzo di trasporto, biglietti per parchi, monumenti, musei o eventi, assicurazione di base per il viaggio o per l'annullamento, la parte proporzionale dell'onorario dell'accompagnatore e le spese correlate. In caso di modifiche e cancellazioni, la società addebiterà un importo di 150,00 EURO per passeggero, come tassa di gestione a titolo di compenso per l'attività ed il tempo necessari di elaborazione della pratica di annullamento.

Tali servizi costituiscono il 100% della spesa sostenuta, tranne nei casi in cui i termini e le condizioni di servizio di specifici fornitori consentano un risarcimento parziale, nel qual caso si applicherà la percentuale di rimborso consentita da tali termini. Le richieste di cancellazione ricevute nei giorni festivi o nei fine settimana saranno elaborate il primo giorno lavorativo successivo. Le condizioni di cancellazione applicabili saranno quelle in vigore al momento dell'elaborazione. L'Agenzia assicura la massima diligenza nella comunicazione delle cancellazioni ai fornitori; tuttavia, in caso di ritardi imputabili alla ricezione di tali richieste in periodi non lavorativi, le conseguenti penali saranno a carico del Cliente.
Le condizioni di annullamento e cancellazione entrano in vigore nel momento in cui il cliente firma il contratto e versa l'acconto, e sono valide sia per i viaggi già confermati che per quelli in attesa di conferma per non aver raggiunto il numero minimo di partecipanti richiesto o che sono in fase di conferma (in questi casi le spese non

rimborsabili possono essere inferiori).

La Società si impegna a valutare individualmente e dettagliatamente ogni caso di cancellazione o modifica presentato dal viaggiatore, in particolare quelli dovuti a circostanze eccezionali o di forza maggiore. In tali situazioni, la Società farà il possibile per offrire soluzioni alternative o ridurre al minimo le penali, sempre nei limiti della ragionevolezza e nel rispetto delle politiche dei nostri fornitori di servizi e delle normative vigenti. Questo impegno riflette la nostra dedizione alla soddisfazione e al benessere dei nostri clienti, ma non garantisce che gli addebiti o le penali siano esentati in tutti i casi.

Circostanze eccezionali

In caso di circostanze inevitabili e straordinarie che si verifichino nel luogo di destinazione o nelle sue vicinanze e che influiscano in modo significativo sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto dei passeggeri a destinazione, il viaggiatore avrà il diritto di recedere dal contratto prima del suo inizio, senza incorrere in alcuna penale. In tali circostanze, il viaggiatore avrà diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati, ad eccezione delle spese intrinsecamente non rimborsabili, senza diritto ad alcun risarcimento aggiuntivo.
Nel caso in cui, al momento della prenotazione, la destinazione selezionata sia sottoposta ad un "allarme" di sicurezza secondo le fonti ufficiali e il viaggiatore decida successivamente di annullare il viaggio, non potrà invocare la circostanza eccezionale come motivo di annullamento.

Annullamento da parte dell'organizzatore

L'organizzatore si riserva il diritto di annullare il contratto di viaggio e si impegna a rimborsare al viaggiatore tutti i pagamenti effettuati da quest'ultimo, senza che la società sia tenuta a corrispondere un ulteriore indennizzo nei seguenti casi:

i. Se il numero di persone iscritte al pacchetto turistico non raggiunge il minimo richiesto;
ii. Nel caso in cui Sto Gran Tour S.L. non sia in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, il viaggiatore sarà informato dell'annullamento del viaggio immediatamente e senza indebito ritardo prima dell'inizio del pacchetto turistico.

9. NUMERO MINIMO DI PARTECIPANTI

La realizzazione di un viaggio di gruppo dipende dal raggiungimento di un numero minimo di partecipanti, che può variare da 4 a 9 persone, a seconda di vari fattori come la destinazione, il costo dei servizi di terra, del prezzo dei voli al momento della conferma del gruppo, e similari.
In caso di non raggiungimento del numero minimo richiesto, la Società si impegna a comunicare la cancellazione del viaggio rispettando i seguenti termini: 20 giorni naturali prima della data di inizio per i viaggi di durata superiore ai 6 giorni; 7 giorni prima per i viaggi che hanno una durata tra 2 e 6 giorni; e 48 ore prima per i viaggi di durata inferiore ai 2 giorni che includono almeno una notte di alloggio.
In tale circostanza, l'Agenzia comunicherà al consumatore i suoi diritti e procederà a offrire alternative fattibili, come l'emissione di voucher applicabili per altre date o destinazioni, o in alternativa, il rimborso completo degli importi pagati dal cliente.

10. RESPONSABILITÀ PER ERRORI DI PRENOTAZIONE

Il Tour Operator è responsabile degli errori derivanti da guasti tecnici del sistema di prenotazione imputabili alla sua gestione, nonché degli errori commessi durante il processo di prenotazione nei casi in cui il Tour Operator abbia accettato di gestire la prenotazione di un pacchetto turistico.
Sto Gran Tour SL non si assume alcuna responsabilità per errori di prenotazione direttamente imputabili al viaggiatore. Ciò include, ma non si limita a, informazioni errate o incomplete fornite dal viaggiatore durante il processo di prenotazione. In questi casi, qualsiasi costo derivante dalla modifica della prenotazione, compresi, ma non solo, i cambiamenti di date, destinazioni o nomi dei viaggiatori, sarà di esclusiva responsabilità del viaggiatore. Inoltre, l'Agenzia è esente da responsabilità nei casi in cui gli errori di prenotazione siano il risultato di circostanze inevitabili e straordinarie, che sfuggono al controllo dell'imprenditore e le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante l'adozione di tutte le misure ragionevoli.

11. INIZIO DEL VIAGGIO

L'inizio del viaggio, e quindi l'inizio dei servizi offerti dalla compagnia, è considerato il momento della partenza del volo del Cliente, qualora tale servizio sia incluso nel prezzo e costituisca parte integrante del contratto. L'ora e il luogo di inizio del viaggio sono rappresentati dalla porta d'imbarco indicata sulla carta d'imbarco ufficiale della compagnia aerea, che l'agenzia invierà al cliente non appena disponibile.
Nei casi in cui il servizio di trasporto aereo non sia incluso nel viaggio, e quindi escluso dal presente contratto, come inizio del viaggio sarà considerata l'esecuzione della prima notte presso l'hotel in cui inizia l'itinerario turistico con il resto dei partecipanti, o qualsiasi altro luogo di incontro precedentemente concordato tra la società e il cliente, sarà considerata come luogo e ora di inizio del viaggio.

12. INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

Nel caso in cui il cliente decida di interrompere volontariamente il viaggio iniziato, dovrà inviare una comunicazione ufficiale scritta via e-mail all'indirizzo hello@stograntour.com. Da quel momento il contratto di viaggio e, di conseguenza, le responsabilità del Tour Operator si considereranno risolti.
Il viaggiatore che decide di interrompere volontariamente il viaggio non ha diritto al rimborso o al risarcimento, né del costo totale del viaggio né della parte proporzionale dei servizi non utilizzati. Sarà responsabilità del viaggiatore organizzare autonomamente il proprio rientro nel Paese di origine.

13. CESSIONE DEL CONTRATTO A TERZI

Il viaggiatore può trasferire il suo contratto di viaggio a un'altra persona che soddisfi tutte le condizioni applicabili al contratto. A tal fine, il viaggiatore deve informare l'organizzatore almeno sette giorni prima dell'inizio del viaggio. L'organizzatore verificherà se il trasferimento è fattibile in base alle condizioni contrattuali con i vari fornitori e informerà il cedente di eventuali costi. Tali importi possono comprendere: costi di cambio di nome, assistenza a terra, formalità, ecc. giustificati in relazione alle clausole penali imposte dai fornitori per la cessione del contratto.
Il cedente e il cessionario del contratto di pacchetto turistico saranno responsabili del pagamento del saldo del prezzo, nonché di eventuali dazi, tasse e altri costi aggiuntivi, comprese le spese amministrative e di gestione derivanti da tale trasferimento.

14. PROCEDURA DI RIMBORSO

Per richiedere un rimborso, qualora si soddisfino le condizioni stabilite nel presente contratto, il cliente deve fornire le proprie coordinate bancarie a Sto Gran Tour S.L. tramite l'indirizzo e-mail hello@stograntour.com. La richiesta di rimborso deve essere inoltrata non prima del giorno di conclusione del viaggio contrattato e deve includere le seguenti informazioni:

a. Titolare del conto corrente
b. Codice IBAN
c. Nome della banca
d. Codice SWIFT/BIC (per i conti esteri)

Il cliente si assume la piena responsabilità dell'accuratezza e della completezza delle coordinate bancarie fornite. Sto Gran Tour S.L. non è responsabile di commissioni o spese aggiuntive sostenute a causa di errori nelle informazioni fornite dal cliente o di rifiuti di trasferimento dovuti a dati errati. Eventuali costi aggiuntivi generati da queste circostanze saranno a carico del cliente, senza incorrere in penali o costi di gestione aggiuntivi da parte di Sto Gran Tour S.L.

15. MODIFICA DEL VIAGGIO

Il presente contratto stabilisce che l'offerta di pacchetto turistico non potrà essere modificata se non espressamente concordato tra le parti contraenti. Tuttavia, l'organizzatore si riserva il diritto di apportare modifiche unilaterali al contratto di viaggio, a condizione che tali modifiche siano di lieve entità e non alterino considerevolmente il Pacchetto Turistico. In caso di modifiche sostanziali, ad eccezione dei motivi indicati di seguito, il viaggiatore dispone di un periodo di 3 giorni dalla notifica di tale modifica per accettare la modifica proposta o per recedere dal contratto senza incorrere in penali. In caso di mancata risposta entro tale termine, si riterrà che il viaggiatore abbia accettato la modifica apportata.

Modifiche dovute a cause meteorologiche o esterne: il cliente, dopo aver preso visione delle informazioni precontrattuali e del presente contratto, riconosce e accetta che, data la natura flessibile del viaggio stipulato, gli itinerari o le attività programmate possono subire variazioni, o l'ordine dei giorni e il programma in generale possono essere riorganizzati, senza intaccare l'essenza del viaggio stipulato. Tali modifiche, comprese quelle dovute a condizioni meteorologiche avverse, a decisioni operative o alla disponibilità di servizi/alloggi al momento della prenotazione, saranno considerate minori e non influiranno sul corretto svolgimento del viaggio.
Le decisioni su eventuali modifiche dell'itinerario dovute alle condizioni meteorologiche saranno sotto indiscutibile giudizio di Sto Gran Tour o dei suoi partner, dando sempre la priorità alla sicurezza dei viaggiatori. Non è previsto alcun rimborso per le modifiche al programma dovute alle condizioni sopra descritte.

Modifiche da parte dei partecipanti: In relazione alle modifiche dell'itinerario nei tour self-drive, i clienti possono apportare modifiche all'itinerario e alle destinazioni a condizione che vi sia un accordo comune e unanime di tutto il gruppo, e a condizione che tali modifiche non comportino alterazioni sostanziali del programma originale o creino problemi di sicurezza. Qualsiasi proposta di modifica deve essere preventivamente comunicata al tour operator, che avrà il diritto esclusivo finale di accettare o rifiutare la modifica, anche in base alla disponibilità dei fornitori. La mancata osservanza di questa procedura comporterà la risoluzione del contratto.
È importante notare che eventuali costi aggiuntivi derivanti dalla modifica dell'itinerario saranno a carico dei partecipanti, che saranno anche responsabili della relativa gestione logistica. I servizi inizialmente contrattati e non utilizzati a causa delle modifiche apportate saranno considerati non rimborsabili.

Inoltre, l'Agenzia non può garantire che le coperture delle polizze assicurative originali si estendano alle modifiche apportate dai partecipanti all'itinerario. Pertanto, è responsabilità dei clienti verificare che le coperture assicurative personali siano applicabili e sufficienti per le nuove attività o destinazioni che decidono di inserire nel viaggio.

16. ASSICURAZIONE MEDICA E DI ANNULLAMENTO

Assicurazione medica: la compagnia assicura i viaggiatori per la copertura assicurativa medica e del bagaglio secondo le condizioni, le franchigie e i limiti specificati nei documenti disponibili per la consultazione prima dell'iscrizione e sempre accessibili su richiesta attraverso i canali di comunicazione ufficiali della compagnia e tramite il sito hello@stograntour.com. Questa polizza non prevede rimborsi per cancellazioni.
I diritti derivanti dai contratti di assicurazione devono essere esercitati dal viaggiatore/turista direttamente nei confronti delle compagnie assicurative, seguendo le condizioni e le procedure previste dalle polizze, prestando particolare attenzione ai termini di denuncia dei sinistri, alle detrazioni, alle limitazioni e alle esclusioni. Al momento della prenotazione, il viaggiatore deve comunicare al venditore eventuali esigenze o problematiche specifiche che possano richiedere e/o consigliare l'emissione di polizze diverse da quelle proposte dall'organizzatore o incluse nel prezzo del pacchetto turistico.

Assicurazione annullamento: La compagnia offre ai viaggiatori la possibilità di stipulare, al momento della prenotazione, un'assicurazione contro l'annullamento, destinata a coprire le spese derivanti dall'annullamento o dalla cancellazione del viaggio da parte del partecipante, secondo le condizioni, le clausole, franchigie e le limitazioni dettagliate nella documentazione fornita durante il processo di registrazione e disponibile in formato PDF. L'assicurazione può essere stipulata sia al momento della prenotazione che in un momento successivo, essendo il viaggiatore consapevole che l'attivazione della polizza può richiedere un periodo minimo di tempo per la sua efficacia. Nel caso in cui il viaggiatore decida di annullare il viaggio, dovrà contattare la compagnia assicurativa per confermare la copertura e le procedure applicabili, riconoscendo che Sto Gran Tour agisce solo come intermediario nell'offrire questa assicurazione ed è esente da qualsiasi responsabilità in relazione alle decisioni di copertura prese dall'assicuratore, in particolare se la causa della cancellazione non è coperta dalla polizza. Il viaggiatore è consapevole che i tempi di elaborazione e liquidazione delle richieste di risarcimento possono variare e prolungarsi fino a 9 mesi o oltre a seconda di quanto previsto nella polizza assicurativa.

Si sottolinea che il viaggiatore non è obbligato a sottoscrivere la polizza offerta dalla compagnia ed è incoraggiato a valutare le alternative disponibili sul mercato, assicurandosi che la polizza scelta sia adatta alle sue specifiche esigenze. Tutti i diritti derivanti dal contratto di assicurazione devono essere esercitati direttamente dal viaggiatore nei confronti della compagnia assicurativa, seguendo le condizioni e le procedure previste dalle relative polizze.

Le richieste di cancellazione ricevute nei giorni festivi o nei fine settimana saranno elaborate il primo giorno lavorativo successivo. Le condizioni di cancellazione applicabili saranno quelle in vigore al momento dell'elaborazione. L'Agenzia assicura la massima diligenza nella comunicazione delle cancellazioni ai fornitori; tuttavia, in caso di ritardi imputabili alla ricezione di tali richieste in periodi non lavorativi, le conseguenti penali saranno a carico del Cliente.

17. OVERBOOKING

Tenendo conto della natura del sistema informatico e della possibilità per i clienti di effettuare pagamenti tramite bonifico bancario, si riconosce la possibilità di situazioni di overbooking. In tale contesto, la Compagnia si riserva il diritto di informare il cliente entro il primo giorno lavorativo successivo alla prenotazione, con la possibilità di annullare unilateralmente il contratto di viaggio.
Nel caso in cui l'alternativa proposta comporti un costo maggiore, la Società informerà il cliente dell'eventuale differenza di prezzo, lasciandolo libero di accettare l'opzione aggiornata, assumendosi il costo aggiuntivo, o di rifiutarla, optando per la risoluzione del contratto senza penali.

18. VIAGGI SELF-DRIVE

Nella modalità di viaggio "Self Drive", saranno i clienti a guidare i veicoli per l'intero percorso turistico. L'azienda, nel suo ruolo, si limiterà a gestire le prenotazioni necessarie per il noleggio dei veicoli, che saranno forniti da partner locali. Si noti che, all'interno dei pacchetti offerti con questa modalità, non è incluso il servizio di autista professionale. Il Collaboratore in loco fornirà supporto ai clienti e agli autisti volontari nella guida, nella navigazione e nella risoluzione degli imprevisti che si presenteranno durante il viaggio, senza che la guida rientri tra le responsabilità o le funzioni previste dal presente contratto essendo a titolo volontario.
Con la firma del presente contratto, i clienti accettano di partecipare a un viaggio "self-drive", in cui la guida autonoma rientra tra le responsabilità dei partecipanti e del gruppo.
Sia i viaggiatori che scelgono di essere autisti volontari, sia quelli che non partecipano alla guida, sia qualsiasi persona presente nei veicoli noleggiati accettano espressamente che un membro del gruppo assuma il ruolo di autista del/i veicolo/i, esonerando Sto Gran Tour e i partecipanti autisti volontari da qualsiasi responsabilità che possa derivare da questa circostanza e da eventuali incidenti correlati.

Contratti di noleggio, assicurazione e franchigia I clienti e i conducenti volontari, che stipuleranno i contratti di noleggio a proprio nome, devono analizzare attentamente il contratto fornito dalla compagnia di noleggio, comprese tutte le condizioni assicurative pertinenti.
In alcune destinazioni, l'assicurazione di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) potrebbe non essere obbligatoria o inclusa nel contratto di noleggio. È fondamentale che il firmatario del contratto e tutti gli occupanti del veicolo esaminino le condizioni dell'assicurazione e, se necessario, sottoscrivano tale assicurazione qualora non sia inclusa nella prenotazione effettuata dall'Agenzia e non sia espressamente indicata tra le inclusioni nella sezione corrispondente.
Salvo indicazione contraria, l'assicurazione inclusa nel pacchetto prevede una franchigia in caso di danni ai veicoli, che può variare a seconda della compagnia di noleggio, del tipo di veicolo e della destinazione, tra gli altri fattori. Pertanto, in caso di danni, potrebbe essere richiesto il pagamento di tale franchigia, responsabilità che grava sul gruppo di clienti. Qualsiasi danno ai veicoli durante il periodo di noleggio è a carico dei viaggiatori.
È dovere del gruppo e del conducente volontario, firmatari del contratto di noleggio, valutare attentamente le condizioni dell'assicurazione e considerare, a propria discrezione, la stipula di un'assicurazione aggiuntiva che offra una maggiore protezione e possa ridurre o eliminare la franchigia imposta dalla compagnia di noleggio. I clienti possono stipulare in modo indipendente un'assicurazione complementare, come un'assicurazione all risk, per ottenere una copertura estesa. Il pagamento di questa assicurazione aggiuntiva deve essere effettuato direttamente alla compagnia di noleggio o tramite pagamento all'Agenzia. Se i clienti decidono di non stipulare un'assicurazione che copra completamente la franchigia, sarà necessario che i partecipanti al viaggio forniscano la cauzione corrispondente al nostro collaboratore nella destinazione. Questa cauzione garantirà la copertura dei danni non inclusi nell'assicurazione standard fornita dalla compagnia di noleggio. Nel caso in cui il deposito non venga consegnato o risulti insufficiente, gli eventuali danni potranno essere richiesti ai partecipanti al loro ritorno dal viaggio.

Condizioni del veicolo al momento della consegna: al momento del ritiro del veicolo, i clienti devono effettuare un esame approfondito degli elementi principali come pneumatici, freni e parabrezza, nonché verificare l'integrità di tutti i dispositivi di sicurezza, al fine di garantire le condizioni ottimali per un viaggio sicuro. È altrettanto fondamentale, durante la procedura di ritiro, ispezionare l'aspetto estetico esteriore e interiore del veicolo e verificare che eventuali danni già presenti siano correttamente annotati nei documenti di consegna fornito dalla società di noleggio, evitando così possibili sanzioni pecuniarie per danni non imputabili all'utilizzo da parte dei Viaggiatori.
Sto Gran Tour declina ogni responsabilità in merito alla verifica delle condizioni del veicolo, sia in termini di funzionalità che di estetica, in quanto tali controlli esulano dalle nostre competenze e rientrano nella sfera degli obblighi del cliente al momento del ricevimento del veicolo. La diligenza nell'effettuare tali controlli è di esclusiva responsabilità di chi riceve il veicolo, la cui omissione potrebbe comportare impreviste imposizioni pecuniarie.

Categoria di veicoli e patenti di guida: Per i viaggi in modalità "self drive", Sto Gran Tour metterà a disposizione dei viaggiatori veicoli utilizzabili con patente di tipo B, in conformità con le normative locali, nonché motocicli per i quali è richiesta la patente di tipo A. Chi sceglie di guidare si impegna a verificare la validità della propria patente di guida durante il periodo di noleggio. Per le patenti internazionali, Sto Gran Tour fornirà le indicazioni del caso nella descrizione del viaggio e attraverso i link al Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale. La gestione e i costi associati all'acquisizione di tali patenti sono a carico degli autisti volontari o del gruppo di viaggiatori, ed è loro compito ottenere questi documenti in modo tempestivo.
La disponibilità dei mezzi di trasporto dipende dalla disponibilità locale al momento del ritiro del veicolo. La nostra flotta comprende, tra l'altro, auto di varie cilindrate, furgoni, veicoli utilitari, camper e fuoristrada, classificati in categorie come MCMR, ECMR, EDMR, CDMR, CWMR e CVMR.
Le modifiche al tipo di veicolo previsto non sono considerate come una modifica delle condizioni del presente contratto.

Guida ai veicoli, alla sicurezza e agli standard:

a. I conducenti devono attenersi scrupolosamente alle norme di sicurezza stradale, prestando attenzione ad aspetti quali i limiti di velocità, pratiche di guida locali e le raccomandazioni per la guida su diversi tipi di terreno, sulla base delle informazioni fornite dai fornitori, nei fogli di viaggio, o nei contratti di noleggio.
b. Mantenere un comportamento di guida prudente, rispettando le leggi sul traffico del Paese di destinazione e adattandosi alle condizioni di guida locali, che possono differire in modo significativo da quelle del Paese di origine. Mantenere un atteggiamento rispettoso e cortese nei confronti degli altri utenti della strada, contribuendo a creare un ambiente sicuro e piacevole durante il viaggio.
c. L'uso del veicolo è strettamente limitato agli scopi previsti dal contratto di Viaggio e itinerario; qualsiasi uso personale o al di fuori di questo scopo è vietato e comporta una responsabilità individuale.
d. Gli utenti devono custodire le chiavi del veicolo, adottando tutte le misure necessarie per evitarne lo smarrimento o il furto e proteggendo adeguatamente il veicolo durante i periodi di riposo.
e. Rispettare l'uso dei veicoli secondo le indicazioni dei collaboratori e nei tempi stabiliti, a beneficio del gruppo.
f. Non è consigliabile lasciare oggetti di valore nel veicolo, poiché l'assicurazione potrebbe non coprire il furto o i danni derivanti da questa circostanza.
g. In caso di anomalie o problemi con il veicolo, è fondamentale comunicarlo immediatamente per consentire una soluzione rapida e pronta, riducendo così al minimo i possibili disagi durante il viaggio.
h. È responsabilità del conducente verificare le condizioni e il funzionamento di tutti i dispositivi di sicurezza del veicolo, come cinture di sicurezza, airbag e sistemi di segnalazione, prima di iniziare il viaggio.
i. La guida in condizioni meteorologiche avverse è sconsigliata; se è inevitabile, occorre prestare la massima attenzione e adattare la velocità alle condizioni circostanti.
j. I conducenti devono astenersi dal consumare alcolici o qualsiasi altra sostanza che possa compromettere la loro capacità di guidare in modo sicuro prima o durante l'uso del veicolo.
k. È fondamentale rispettare le aree di parcheggio designate ed evitare di parcheggiare in aree riservate o private per non incorrere in multe o sanzioni.
l. I veicoli devono essere restituiti con il livello di carburante concordato nel contratto di noleggio per evitare costi aggiuntivi.
m. Nelle aree remote o meno sviluppate, si raccomanda di portare con sé un kit di emergenza che includa acqua, cibo non deperibile e strumenti di base.
n. I conducenti devono informarsi sui percorsi e le destinazioni previste, pianificando le soste e le pause in modo appropriato per evitare la stanchezza durante la guida.
o. L'uso di dispositivi di sicurezza è obbligatorio per tutti gli utenti dei veicoli, come il casco per i viaggi in moto e le cinture di sicurezza, oltre all'uso di gilet riflettenti e triangoli di segnalazione in caso di guasto.

Numero di autisti volontari: I viaggi self-drive si basano sulla candidatura volontaria di uno o più Clienti per svolgere il ruolo di conducente. Il nostro Collaboratore presente in loco non è un autista professionista e non possiede le licenze necessarie per svolgere questa funzione e pertanto, non potrà in nessun caso assumere il ruolo di autista.
La formazione e la conferma del gruppo di viaggio si basa sul numero minimo di partecipanti richiesto, senza che questo dipenda dal numero di autisti volontari. In caso di insufficienza di autisti volontari, l'agenzia, in base alla disponibilità, si impegna a ricercare un servizio di trasporto con autista in loco, soggetto a disponibilità. I costi associati a questo servizio aggiuntivo saranno a carico dei partecipanti e dovranno essere pagati direttamente al fornitore da parte dei partecipanti.
Il cliente deve accettare che, in caso di sostituzione della modalità di guida autonoma con un servizio di guida professionale, sebbene l'itinerario di viaggio rimanga invariato, la flessibilità e i tempi del viaggio potrebbero dipendere dalla disponibilità degli autisti del fornitore e dalle leggi locali sul numero di ore consentite per la guida.
Se i partecipanti rifiutano tali soluzioni alternative, hanno la possibilità di continuare l'itinerario stabilito nel contratto utilizzando i mezzi di trasporto pubblici, assumendo personalmente i costi associati. L'agenzia fornirà informazioni sulle alternative di trasporto praticabili, comprese le tariffe stimate e i possibili itinerari, nonché dettagli sui servizi pubblici disponibili.

Qualora i clienti decidessero di annullare il viaggio a causa della mancanza di conducenti volontari o non accettassero i costi aggiuntivi del servizio di trasporto con conducente, e decidessero di rinunciare all'utilizzo dei trasporti pubblici, avranno la possibilità di annullare il viaggio. È importante precisare che alcune spese non saranno soggette a rimborso, in linea con le politiche di cancellazione stabilite. Nel caso in cui il viaggio sia già iniziato, sarà responsabilità dei clienti organizzare il proprio rientro a casa, e l'agenzia provvederà al rimborso esclusivamente delle spese rimborsabili.

UPGRADE E SERVIZI AGGIUNTIVI: Si consiglia ai partecipanti di esaminare attentamente il contratto di noleggio per accertare quali servizi siano inclusi e quali richiedano un pagamento aggiuntivo, oltre a prendere visione delle politiche della compagnia di noleggio prima di firmare il contratto.
Tutti gli upgrade o servizi aggiuntivi non inclusi nella prenotazione originale e soggetti a pagamento, servizi come conducenti addizionali, assicurazioni supplementari, upgrade della categoria del veicolo, equipaggiamenti speciali, pedaggi o costi aggiuntivi per la restituzione del veicolo in una località diversa da quella di ritiro, insieme ad altri servizi offerti dalla compagnia di noleggio al momento del ritiro del veicolo e non compresi nel pacchetto turistico, dovranno essere saldati direttamente alla compagnia di noleggio al momento della sottoscrizione o, in base all'accordo, tramite l'agenzia, o altrimenti verranno fatturati successivamente a ogni singolo cliente.

19. ALTRI MEZZI DI TRASPORTO

Il Cliente accetta che, in base all'itinerario scelto, tutte o alcune tappe del viaggio potrebbero essere effettuate mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto con autista, quali autobus, furgoni, auto o moto. L' Agenzia si impegna a garantire che tali servizi rispondano ad adeguati standard di qualità e sicurezza, considerando che il tipo di viaggio avventuroso può svolgersi in zone remote e isolate del mondo, dove gli standard di sicurezza e qualità possono differire dal paese di origine del viaggiatore. Il Cliente è consapevole che, nonostante gli sforzi dell'Agenzia, la natura del trasporto privato comporta una variabilità che può influenzare gli orari e l'organizzazione del viaggio, richiedendo flessibilità di fronte a possibili cambiamenti dovuti ad eventi esterni come condizioni meteorologiche avverse, scioperi o eventi naturali. Poiché il servizio è fornito da partner terzi, l'Agenzia non può garantire una determinata tipologia di veicolo.
Nel caso in cui si renda necessaria una modifica del mezzo di trasporto precedentemente concordato a causa di circostanze impreviste, l'Agenzia si impegna a cercare

alternative equivalenti senza costi aggiuntivi per il Cliente, garantendo la continuità e la qualità del viaggio. Il Cliente sarà informato di qualsiasi modifica significativa del mezzo di trasporto e avrà il diritto di accettare l'alternativa proposta o, in casi eccezionali e giustificati, di richiedere adeguamenti o compensazioni in base ai disagi che tali modifiche possono causare.

20. VIAGGIARE CON I MEZZI PUBBLICI

Il Cliente accetta che, in base all'itinerario scelto, alcune parti dell'itinerario possono essere effettuate mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico locale, quali treni, autobus, tram e traghetti e che il tipo di viaggio avventuroso può svolgersi in parti remote e isolate del mondo, dove gli standard di sicurezza e qualità possono variare rispetto al paese di origine del viaggiatore. Il Cliente è consapevole che, nonostante gli sforzi dell'Agenzia, la natura del trasporto pubblico comporta una variabilità che può influenzare gli orari e gli accordi di viaggio, ed è necessaria una certa flessibilità di fronte a possibili cambiamenti dovuti a fattori esterni come condizioni meteorologiche avverse, scioperi o eventi naturali. In queste circostanze, l'Agenzia si impegna ad adottare soluzioni appropriate senza incorrere in costi aggiuntivi per il Cliente, cercando di ridurre al minimo l'impatto sul programma di viaggio e di garantire alternative equivalenti, ove possibile. Qualora il servizio di trasporto pubblico sia incluso nel prezzo del viaggio e l'Agenzia sia esplicitamente responsabile della sua gestione, l'Agenzia opterà generalmente per servizi in classe economica o turistica, con o senza scali. A causa della disponibilità, i membri del gruppo possono viaggiare in orari diversi e su tipi di trasporto diversi, purché venga rispettato l'itinerario originale. L'Agenzia non può garantire uno standard di trasporto uniforme per tutti i pacchetti di viaggio, né sono garantiti posti riservati, poiché non è sempre possibile effettuare tali prenotazioni.
In base alle condizioni contrattuali, a causa di fattori quali meteo, disponibilità, scioperi o eventi naturali, potrebbe essere necessario modificare l'itinerario o l'ordine dell'itinerario, oppure un viaggiatore o parte del gruppo potrebbe dover utilizzare un mezzo di trasporto alternativo.
Nei casi in cui i biglietti di trasporto pubblico non siano inclusi nel prezzo del viaggio, la loro gestione non rientra tra i servizi offerti dall'Agenzia, sarà responsabilità del Cliente o del gruppo di partecipanti organizzare e gestire autonomamente l'acquisto e la logistica dei trasporti pubblici.

21. CONDIZIONI DI ALLOGGIO

La tipologia di sistemazione costituisce un elemento distintivo delle proposte dell'Agenzia, evidenziando l'opportunità di vivere un'esperienza autentica attraverso il contatto con piccoli operatori locali e la loro cultura nei vari paesi visitati. L'ampia gamma di soluzioni abitative comprende, ma non si limita a, pensioni, residenze locali, homestay, strutture alberghiere, alloggi in tenda e accampamenti nomadi, cottage in aree rurali e montane, rifugi alpini, igloo, abitazioni rustiche, camper, roulotte, strutture sull'albero, edifici costruiti con materiali tradizionali come fango, paglia o sterco, aree attrezzate per il campeggio, tende su tetti di auto e altre tipologie uniche di alloggio.
Le camere e i bagni possono essere doppie, triple, quadruple o di maggiore capienza; possono offrire spazi condivisi con il gruppo o con terzi. Nelle camere condivise, i viaggiatori potrebbero disporre di letti singoli o matrimoniali condivisi; le dimensioni e i materiali di costruzione delle strutture, i servizi e i letti variano da Paese a Paese. In alcuni Paesi, la disponibilità di servizi di base come elettricità, acqua corrente e sistemi fognari può non essere garantita, anche per diverse ore al giorno. In caso di calamità naturali, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, terremoti, inondazioni, eruzioni vulcaniche, trombe d'aria, cicloni, etc., alcuni servizi essenziali delle strutture ricettive potrebbero non essere garantiti. In caso di incidenti durante il tour o di circostanze impreviste che richiedano una modifica del programma, compreso il pernottamento, non si garantisce il mantenimento dello standard di alloggio originariamente previsto per via della natura remota delle aree visitate.

La gestione delle assegnazioni delle camere e la sistemazione degli ospiti nelle varie opzioni di alloggio disponibili saranno di esclusiva competenza del gruppo di viaggiatori, poiché l'organizzazione non interviene nella definizione delle liste di assegnazione delle camere. Le coppie tra i viaggiatori potranno condividere la stessa camera, a condizione che tale disposizione sia concordata autonomamente all'interno del gruppo. È previsto inoltre che il personale collaboratore dell'agenzia condivida gli spazi abitativi o le camere con i clienti durante il percorso del viaggio proposto.
In accordo con lo spirito del viaggio dettagliato nei vari punti del presente contratto, nelle condizioni generali e nei vari documenti disponibili prima dell'acquisto da parte del cliente, i prodotti offerti dall'azienda sono finalizzati a favorire la socializzazione tra i membri del gruppo, e richiedono quindi spirito di condivisione e desiderio di partecipazione.

Nell'ALLEGATO III - SCHEDA TECNICA del presente contratto, così come nel catalogo online degli itinerari, è presente una descrizione del tipo di sistemazione prevista per il Pacchetto Turistico. Tuttavia, è importante considerare tali descrizioni come indicative, poiché l'assegnazione specifica delle camere e la loro distribuzione possono subire variazioni al momento del viaggio stesso. Il Cliente riconosce e accetta che, data la variabilità intrinseca dei viaggi e le molteplici variabili che possono influenzare la disponibilità e l'organizzazione, Sto Gran Tour S.L. non è in grado di garantire uno standard fisso per le sistemazioni. Questa variabilità si applica sia ai viaggi presentati nel catalogo sia alle diverse partenze verso la stessa destinazione, e può anche verificarsi all'interno dello stesso pacchetto turistico, con la possibilità che alcuni partecipanti siano alloggiati in strutture di standard differenti durante il viaggio.

Nonostante Sto Gran Tour S.L. si impegni a scegliere tipologie di alloggio che soddisfino i criteri di comfort, il Cliente accetta e comprende che il tipo di alloggio non è un criterio determinante nella selezione del pacchetto turistico e che le destinazioni scelte dall'operatore si trovano perlopiù in zone remote o meno turistiche, dove il turismo di massa non ha raggiunto il pieno sviluppo, così come la professionalità dei fornitori locali.
Per qualsiasi informazione, prima dell'acquisto del prodotto, il viaggiatore può contattare i canali di assistenza clienti o via e-mail all'indirizzo hello@stograntour.com.
Eventuali danni causati alla struttura durante il soggiorno saranno addebitati agli ospiti della camera.
L'organizzazione si impegna ad accogliere le richieste di alloggio individuale o altri tipi di esigenze ogni volta che sia possibile e informerà il viaggiatore dell'eventuale costo aggiuntivo e della disponibilità.

22. CONDIZIONI DI TRASPORTO AEREO

Il servizio di trasporto aereo, con Aeroporto di Partenza prefissato dall'Agenzia, sia per la destinazione del Pacchetto Turistico che per i trasferimenti interni al circuito, è compreso nel prezzo del viaggio, salvo indicazioni contrarie.
Le prestazioni incluse nel costo del biglietto aereo riguardano la classe economica/turistica, senza la pre assegnazione di posti o l'erogazione di servizi supplementari, salvo disposizioni differenti. Al Viaggiatore sarà consentito il trasporto di un bagaglio a mano, le cui dimensioni massime sono variabili in funzione delle normative della compagnia aerea prescelta, con misure standard indicative di 50x40x20 centimetri. Nel caso in cui il servizio aereo sia erogato da vettori che limitano il trasporto al solo "bagaglio piccolo", con dimensioni ridotte fino a 40x20x25 cm, l'Agenzia assumerà l'onere del supplemento per il bagaglio a mano, includendo nel prezzo totale del viaggio.
La disponibilità di voli diretti è soggetta alle condizioni di mercato; di conseguenza, al raggiungimento della tariffa base o qualora il costo superi la media del costo volo del gruppo, l'Agenzia potrebbe optare per soluzioni di volo con scali, purché ciò non incida in maniera determinante sull'itinerario complessivo o chiedere un supplemento. È previsto che la giornata iniziale del viaggio (e la seconda per destinazioni più remote) sia principalmente dedicata agli aspetti logistici e all'arrivo nella destinazione finale.
I trasporti aerei con scali, fatta eccezione per i piani di volo identificati da un singolo codice di prenotazione, possono implicare tempi di connessione tra i voli minimi di quattro ore, al fine di assicurare ai partecipanti la possibilità di connessione in caso di ritardi.
Il vettore o i vettori aerei, gli orari di partenza e di arrivo, il numero di scali, l'ubicazione degli scali e la durata degli stessi dipendono dalla disponibilità al momento della prenotazione, dalla classe e dal prezzo e sono a esclusiva discrezione dell'Agenzia.

Vista l'inevitabile variabilità delle politiche e della disponibilità delle compagnie aeree, l'Agenzia non è in grado di assicurare che tutti i componenti del gruppo viaggino mediante lo stesso operativo di volo. La prenotazione per due persone non garantisce lo stesso trasporto aereo o un posto adiacente sull'aereo, che potrebbe essere soggetta a costo aggiuntivo e deve essere richiesto in anticipo.

Il servizio di trasporto aereo è nominativo e viene acquistato al momento della conferma del gruppo o immediatamente nel caso in cui il gruppo risulti già confermato. L'Agenzia non è obbligata a notificare al Viaggiatore la conferma del viaggio da parte del vettore aereo e, da tale istante, salvo diversa indicazione della compagnia aerea, il valore del biglietto è da considerarsi non rimborsabile e non modificabile; eventuali variazioni saranno subordinate alla disponibilità e agli oneri di cancellazione applicati dal fornitore.
Qualsiasi modifica o integrazione al servizio di trasporto aereo dovrà essere esplicitamente richiesta anteriormente alla sottoscrizione del contratto di viaggio.

Orari dei voli: l'orario di partenza del volo di andata per l'inizio del viaggio può essere in qualsiasi momento del giorno della data di inizio del viaggio, dalle ore 00:00 alle 23:59. L'orario di partenza del volo di ritorno, dal Paese oggetto del Pacchetto turistico, può essere in qualsiasi momento della giornata dedicata all'inizio del viaggio di ritorno e l'orario di atterraggio del volo di ritorno nel Paese di provenienza del viaggiatore o all'aeroporto prescelto, può essere in qualsiasi momento della data di fine del viaggio secondo l'itinerario, dalle 00:00 alle 23:59.

Il Cliente riconosce e accetta che la scelta del vettore aereo non costituisce un elemento primario nella definizione del pacchetto turistico. Per qualsiasi informazione, prima dell'acquisto del prodotto, il viaggiatore può contattare i canali di assistenza clienti o via e-mail all'indirizzo hello@stograntour.com.

Bagaglio da stiva: se non diversamente specificato nella descrizione del prodotto o sulla carta di imbarco, il bagaglio da stiva non è incluso nella prenotazione aerea o nel prezzo del viaggio. In alcuni viaggi non è possibile partecipare con il bagaglio da stiva a causa del tipo di veicoli o mezzi di trasporto utilizzati o per la natura del viaggio, anche se la classe del biglietto aereo consente il bagaglio da stiva.

La Società, declina ogni responsabilità per perdite, danneggiamenti, furti, ritardi o distruzioni di bagagli imbarcati, per qualsiasi classe di biglietto, compagnia aerea e tipologia di viaggio, essendo il trasporto aereo gestito da parte di terzi.
Si consiglia ai viaggiatori di includere nel bagaglio a mano indumenti e oggetti di prima necessità, oltre a tutti effetti personali, medicinali, oggetti di valore e di affezione, ove il loro trasporto sia ammesso, mantenendoli sotto scrupolosa vigilanza durante il viaggio.

Le condizioni del bagaglio variano in base alla compagnia aerea per cui si consiglia di consultare il sito web della compagnia aerea per maggiori dettagli sul bagaglio.
In caso di distruzione, perdita o danneggiamento del bagaglio registrato sotto la custodia del vettore, quest'ultimo sarà responsabile. In caso di danni durante il trasporto internazionale, è necessario presentare un reclamo scritto al vettore immediatamente dopo la scoperta del danno e al più tardi entro 7 giorni dalla consegna del bagaglio. In caso di ritardo, il reclamo deve essere presentato entro 21 giorni dalla consegna. È importante recarsi immediatamente allo sportello della compagnia aerea o del proprio agente di assistenza a terra per registrare l'incidente attraverso il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (P.I.R.), passo necessario per il riconoscimento dell'incidente e la sua successiva gestione da parte del vettore.

Condizioni di trasporto aereo "Altro aeroporto"
Durante il processo di iscrizione, ove disponibili, il Cliente avrà l'opportunità di scegliere tra diversi aeroporti o città di partenza, ciascuno con le proprie tariffe, per il proprio Pacchetto Turistico. Nel caso in cui al Cliente venga data la possibilità di selezionare una città di partenza senza specificare un aeroporto preciso, questa scelta potrà includere qualsiasi aeroporto situato all'interno dell'area metropolitana corrispondente.
Se non fosse indicato un aeroporto specifico, l'Utente potrà richiederne l'inserimento prima della registrazione, contattando i canali ufficiali di assistenza al cliente o inviando un'e-mail a hello@stograntour.com. L'Agenzia procederà alla verifica della disponibilità e fornirà al cliente informazioni sulle varie alternative di viaggio e sui costi aggiuntivi eventualmente applicabili.
Le condizioni relative all'opzione "Altro Aeroporto" sono regolate dai termini e condizioni previsti nel presente contratto e sono valide per gli aeroporti selezionabili o già inclusi al momento dell'iscrizione.
Nell'eventualità in cui il cliente desiderasse modificare l'aeroporto di partenza dopo essersi iscritto al viaggio, avrà la possibilità di farlo, facendosi carico del costo del nuovo volo e deducendo l'eventuale rimborso dovuto per il biglietto originale acquistato.

Condizioni di trasporto aereo "Altre date" Questa opzione è pensata per i clienti che desiderano cambiare le date del volo per continuare o anticipare il viaggio in modo indipendente. Prima del processo di registrazione, il cliente deve verificare la disponibilità attraverso i canali ufficiali di assistenza clienti o inviando un'e-mail a hello@stograntour.com. In base alla richiesta del viaggiatore, l'Agenzia si impegna a offrire il servizio di volo secondo le date indicate dal cliente. L'Agenzia informerà il partecipante sulle varie opzioni di viaggio e sui rispettivi costi, che saranno a carico del partecipante. Le stesse condizioni stabilite nel presente contratto si applicano all'opzione "Altre date" e, in particolare, il Cliente accetta di esonerare l'Agenzia da qualsiasi responsabilità che non sia direttamente collegata alle date effettive del pacchetto turistico. Il Cliente riconosce che il servizio di volo, nel caso in cui le date differiscano da quelle del Tour, non costituisce una modifica della durata o della tipologia del Pacchetto Turistico, ma semplicemente un'alternativa di trasporto aereo in base alle esigenze individuali del viaggiatore.

Condizioni di trasporto aereo non incluso "SENZA VOLO"
Optando per la scelta "Senza Volo" durante la fase di registrazione, il cliente declina l'opzione del biglietto aereo fornito dall'agenzia, il che può determinare una riduzione del costo complessivo del pacchetto turistico. L'entità esatta della riduzione del prezzo potrà essere stabilita in anticipo oppure comunicata dall'agenzia prima della registrazione, nel caso in cui tale opzione non fosse direttamente selezionabile durante la procedura di registrazione online e dovesse essere richiesta espressamente dal cliente.
La rinuncia all'inclusione del volo nell'offerta dell'agenzia è consentita unicamente al momento dell'acquisto del pacchetto. Qualora il cliente decidesse di rinunciare al servizio di prenotazione volo successivamente, saranno applicate le penali di cancellazione previste dalla compagnia aerea.
Selezionando "Senza Volo", il cliente si assume l'intera responsabilità di scegliere, acquistare e organizzare autonomamente il proprio trasporto aereo verso la destinazione, rispettando gli orari e il luogo d'incontro designati per l'avvio del viaggio. L'avvio formale del viaggio si considera presso l'aeroporto di arrivo, in base all'itinerario previsto, o in un punto di incontro definito con gli organizzatori del viaggio.
Le seguenti condizioni illustrano i termini e gli obblighi associati alla scelta dell'opzione "Nessun volo":

a. I voli interni non sono inclusi nel pacchetto di viaggio, a meno che non sia espressamente indicato il contrario.
b. Prima di procedere all'acquisto dei voli, il partecipante deve richiedere a Sto Gran Tour la conferma del viaggio
c. Il partecipante si impegna a comunicare a Sto Gran Tour gli orari dei voli che intende acquistare prima di effettuare l'acquisto, al fine di ottenere la conferma della loro compatibilità con l'itinerario del gruppo.
d. il partecipante riconosce e accetta che in caso di ritardi o cancellazioni dei voli, Sto Gran Tour non offrirà alcuna protezione né si assumerà alcuna responsabilità.
e. Adeguamento a modifiche dell'itinerario del gruppo: nel caso in cui i voli o le date di inizio e fine del tour di gruppo cambino, il partecipante dovrà adeguare il proprio programma di viaggio per farlo coincidere con i nuovi itinerari del gruppo. Sto Gran Tour non sarà responsabile di eventuali costi aggiuntivi

Servizi aggiuntivi legati al volo e richieste speciali: prima dell'acquisto del Pacchetto Turistico, il Viaggiatore ha il diritto di contattare l'Agenzia per richiedere informazioni sul proprio trasporto aereo. A causa della natura mutevole di tali informazioni e del fatto che la loro disponibilità è al di fuori del controllo dell'Agenzia, essendo proprie del vettore aereo, non può essere fornita alcuna garanzia circa la disponibilità e immutevolezza nel tempo delle informazioni condivise.
Nel caso in cui il Viaggiatore desideri optare per condizioni di trasporto diverse da quelle previste dal presente contratto, o per il suo specifico viaggio, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, assicurarsi un volo diretto, un tipo di volo specifico, un numero limitato di scali, una diversa durata del viaggio, altri aeroporti di partenza/arrivo, l'opzione "no-fly", una specifica classe di biglietto, deve, prima dell'iscrizione, richiedere preventivi con i relativi costi aggiuntivi.
La richiesta può essere effettuata tramite i moduli di contatto e i metodi di comunicazione disponibili sul sito web o tramite l'indirizzo e-mail hello@stograntour.com. Questo vale anche per i servizi aggiuntivi, tra cui: assegnazione di posti adiacenti, posti di emergenza, posti più ampi, bagagli aggiuntivi, imbarco prioritario, ecc.

Comunicazione delle informazioni sui voli:
gli orari e i dettagli specifici dei voli, gli scali, il tipo di bagaglio ecc, saranno comunicati ai partecipanti attraverso la loro Area Personale non appena tali informazioni saranno disponibili. Gli orari, i dettagli specifici dei voli, gli scali e le informazioni relative al tipo di bagaglio verranno comunicati ai partecipanti tramite la loro Area Personale non appena tali dettagli saranno disponibili. Tali informazioni sono da considerarsi preliminari e riflettono gli orari e le date di viaggio stabilite dalla compagnia aerea al momento dell'acquisto dei biglietti.
Il Cliente comprende e accetta che le informazioni fornite non costituiscono le carte d'imbarco ufficiali e sono, quindi, suscettibili a variazioni fino alla data di partenza.
In caso di discrepanze, le informazioni riportate sulla Carta d'Imbarco ufficiale avranno la precedenza su qualsiasi dato precedentemente fornito.
Sto Gran Tour declina ogni responsabilità per eventuali disagi causati da modifiche apportate dalle compagnie aeree alle informazioni iniziali, in particolare per quanto riguarda cambiamenti negli orari dei voli, secondo la normativa vigente della tutela del consumatore.

Gestione del check-in e regolamenti delle compagnie aeree: con la registrazione al viaggio, i clienti danno il loro esplicito consenso affinché l'agenzia gestisca per loro conto l'acquisto dei biglietti e il check-in, che comporta il trattamento dei dati personali dei viaggiatori esclusivamente per l'elaborazione dei documenti necessari all'acquisto e alla gestione dei voli.
I viaggiatori accettano le condizioni di trasporto e le restrizioni sugli articoli vietati a bordo stabilite dalle compagnie aeree. È essenziale che, prima del viaggio, tutti i partecipanti esaminino e comprendano le politiche delle compagnie aeree con cui voleranno, prestando particolare attenzione alle norme sugli articoli consentiti sia nel

bagaglio a mano che in quello registrato, compreso il trasporto di liquidi, batterie e altri articoli soggetti a restrizioni. È importante sapere che alcuni articoli possono essere vietati a bordo sia nel bagaglio a mano che in quello registrato per motivi di sicurezza. I viaggiatori sono invitati a verificare le restrizioni specifiche sul bagaglio e gli articoli vietati direttamente sui siti web o presso i punti informativi delle compagnie aeree coinvolte nel viaggio.

I viaggiatori sono responsabili del rispetto di tali restrizioni, accettate con la firma del presente contratto. In caso di dubbio o se si è in possesso di oggetti che potrebbero essere considerati proibiti o limitati, è fondamentale informare l'agenzia durante la fase di check-in o non appena sono disponibili le informazioni sui biglietti. L'adozione di queste precauzioni è essenziale per evitare contrattempi durante il check-in e l'imbarco, essendo il viaggiatore l'unico responsabile di eventuali inconvenienti.

Check-in e carta d'imbarco: La gestione del check-in è a carico della società, che si occuperà di tutte le procedure necessarie per l'emissione dei biglietti nominativi dei viaggiatori. I viaggiatori riceveranno le loro carte d'imbarco nella propria Area Personale o via email, in un arco temporale che può variare dai 30 giorni alle 24 ore prima della partenza del volo, a seconda delle politiche della compagnia aerea.
È responsabilità del cliente verificare che i dati sulle carte d'imbarco siano corretti e segnalare immediatamente alla società eventuali discrepanze. Una volta in possesso della carta d'imbarco, è obbligo del cliente recarsi in aeroporto nel momento indicato su di essa, con sufficiente anticipo per adempiere alle formalità burocratiche, superare i controlli di sicurezza e procedere all'imbarco.
È responsabilità del viaggiatore presentarsi in aeroporto con la documentazione valida e i check-in in un formato leggibile, compresa la versione stampata in caso di problemi con i dispositivi elettronici.

Responsabilità in caso di No Show:
Sebbene il volo sia incluso nel prezzo del pacchetto, non è garantita la presenza di un rappresentante della nostra azienda né in aeroporto al momento della partenza né durante il volo. Potrebbe accadere che un collaboratore accolga il partecipante o il gruppo all'aeroporto o al punto d'incontro stabilito all'inizio del viaggio nel paese di destinazione, ma non sono previsti punti di incontro all'aeroporto di partenza.
In caso di mancata presentazione o di ritardo nell'arrivo al gate d'imbarco, con conseguente perdita del volo, sarà responsabilità esclusiva del partecipante organizzare il trasferimento verso la destinazione finale e coprire le relative spese. L'Agenzia si impegna a offrire assistenza, dato che questa circostanza può richiedere soluzioni urgenti, come la prenotazione di un nuovo volo o di un trasporto alternativo, i cui costi sono a carico del cliente.
È importante notare che il mancato utilizzo del biglietto singolo può indurre la compagnia aerea a cancellare il volo di ritorno o ad applicare un adeguamento tariffario corrispondente alla tariffa di sola andata, secondo le proprie condizioni di trasporto.

Overbooking: l'overbooking da parte delle compagnie aeree è una situazione al di fuori del controllo dell'Agenzia, che non è in grado di prevedere o essere informata di tali casi prima dell'acquisto dei biglietti. Questo fenomeno può verificarsi indipendentemente dalla categoria del biglietto ed è una pratica comune tra le compagnie aeree, soprattutto nei periodi di alta domanda. Con l'iscrizione al viaggio, il cliente accetta questa possibilità ed è consigliato di mantenere una disposizione flessibile rispetto ai propri piani. Nel caso in cui la compagnia aerea offra un volo alternativo che non soddisfi le esigenze del Viaggiatore, quest'ultimo ha la possibilità di acquistare un nuovo biglietto a proprie spese. L' Agenzia offre il proprio supporto nella ricerca di opzioni, ma i costi per l'acquisto di un nuovo biglietto sono interamente a carico del cliente.

Diritti dei passeggeri sui voli: passeggeri dispongono di diritti specifici in situazioni quali cancellazioni, ritardi significativi o negato imbarco, in linea con la normativa vigente relativa al trasporto aereo. Le compagnie aeree hanno l'obbligo di informare i passeggeri riguardo alla situazione e ai diritti ad essi spettanti, inclusa la possibilità di ottenere il rimborso del biglietto o l'accesso a voli alternativi per la destinazione finale.
Nel caso di cancellazioni o ritardi oltre le due ore, i passeggeri hanno il diritto di ricevere assistenza, che può includere vitto, bevande, mezzi di comunicazione e, se necessario, sistemazione alberghiera. Di fronte a un negato imbarco a causa di overbooking, i passeggeri sono altresì aventi diritto a compensazioni finanziarie, la cui entità varia a seconda della distanza del volo e del ritardo nell'arrivo a destinazione.
I viaggiatori possono inoltre aspirare a indennizzi supplementari per danneggiamenti, a seconda delle specificità del caso e delle leggi applicabili. È fondamentale che i passeggeri siano a conoscenza di questi diritti e li esercitino attivamente, interfacciandosi con le compagnie aeree e, ove necessario, con le autorità di aviazione civile competenti.
L'organizzatore si impegna a erogare assistenza e a sostenere le spese di alloggio per un massimo di tre giorni aggiuntivi, garantendo assistenza e informazioni al viaggiatore.
L'agenzia garantisce supporto nelle pratiche che il viaggiatore intende intraprendere nei confronti delle compagnie aeree. Tali pratiche devono essere portate avanti direttamente dal viaggiatore interessato, considerando che l'agenzia non offre assistenza legale diretta. Questo supporto include orientamento sui procedimenti da seguire e sulla documentazione richiesta, facilitando così la difesa dei diritti del viaggiatore di fronte alle compagnie aeree.
La normativa europea di tutela del passeggero in caso di cancellazione, mancato imbarco e notevole ritardo si applica in caso di vettore aereo con sede in UE o di vettore aereo con destinazione verso un aeroporto dell'UE.

23. CONDIZIONI RELATIVE AD ATTIVITÀ EXTRA

Le informazioni relative alle attività extra, inclusi i costi, la durata e i dettagli del servizio, sono accessibili nella scheda del viaggio sul sito www.stograntour.com, nella sezione "Attività extra". I clienti hanno la possibilità di aggiungere le attività durante l'acquisto del pacchetto turistico, accettando così i termini e le condizioni qui stabiliti. L'aggiunta di attività è possibile anche in un secondo momento tramite l'area personale del cliente, con un costo aggiuntivo di gestione per ogni attività selezionata. Sia le attività extra scelte al momento dell'acquisto del pacchetto turistico che quelle aggiunte successivamente sono soggette a disponibilità e alle specifiche normative dei fornitori di tali servizi.
Le attività extra, sebbene possano essere integrate nel pacchetto turistico, non fanno parte del programma di viaggio stabilito e sono fornite da partner terzi. Pertanto, Sto Gran Tour SL si riserva il diritto di cancellare tutte o parte di tali attività a sua esclusiva discrezione, per ragioni che includono, ma non si limitano a, motivi di sicurezza, condizioni meteorologiche avverse, problemi organizzativi, relazioni con i partner o modifiche all'itinerario. In caso di cancellazione, non potranno essere offerte alternative alle attività cancellate e, in tal caso, verrà effettuato un rimborso completo dell'importo pagato dal partecipante per l'attività o le attività interessate. La cancellazione, parziale o totale, delle Attività Extra non costituisce una modifica sostanziale dell'itinerario o del pacchetto turistico contrattato, e pertanto non è previsto alcun tipo di risarcimento aggiuntivo, oltre al rimborso dell'importo pagato per le attività cancellate, se applicabile al cliente.

L'azienda si impegna a fornire un'alternativa gratuita per i clienti che scelgono di non partecipare alle attività extra. Tuttavia, questa alternativa non può essere sempre garantita, soprattutto quando le attività si svolgono in aree remote. Va notato che, data la sua gratuità, l'alternativa offerta potrebbe non essere equivalente in termini di valore o di esperienza all'attività extra originariamente proposta. Nel caso in cui l'attività extra non richieda espressamente la presenza del partner locale, quest'ultimo offrirà supporto e assistenza ai clienti che scelgono di non partecipare all'attività programmata.

Cancellazione da parte del fornitore: Le attività extra possono essere soggette a cancellazione da parte dei fornitori locali per motivi di sicurezza, condizioni meteorologiche avverse o complicazioni organizzative del partner. In tali circostanze, Sto Gran Tour non assume nessuna responsabilità.
Nel caso in cui un'attività venga cancellata e i clienti esprimano il desiderio di tentare una riorganizzazione, il personale di Sto Gran Tour si impegnerà a identificare alternative valide, a condizione che queste non implichino cambiamenti sostanziali al normale svolgimento del programma di viaggio. Qualora l'organizzazione dell'attività sostitutiva sia offerta da fornitori ignoti all'Agenzia, Sto Gran Tour non potrà garantire il mantenimento degli standard qualitativi e di sicurezza abituali, declinando ogni responsabilità al riguardo.
Qualora il costo dell'attività sostitutiva dovesse superare quello originariamente previsto, la differenza sarà a carico del cliente; qualora fosse inferiore, sarà riconosciuto un adeguato rimborso al cliente.
Qualora l'inserimento dell'attività alternativa richieda modifiche sostanziali al programma del viaggio, e questa variazione sia giudicata realizzabile a discrezione di Sto Gran Tour e del collaboratore locale, sarà necessario ottenere il consenso unanime dei partecipanti al viaggio, considerato fattibile dal capogruppo.

Cancellazione del cliente / No Show: è essenziale che tutti i partecipanti rispettino gli orari di incontro al punto di partenza di ogni attività extra, compresi coloro che non partecipano attivamente all'attività. Se un viaggiatore o un gruppo non si presenta in orario al luogo dell'attività per motivi non imputabili alla compagnia, sarà considerato un no-show, che comporterà l'applicazione delle condizioni e delle penali corrispondenti all'attività in questione.
Attrezzature speciali: qualsiasi attrezzatura speciale necessaria sarà fornita dal fornitore o comunicata nella scheda informativa dell'attività.

Adeguamento dei prezzi: I prezzi delle attività, essendo servizi forniti da enti terzi, sono soggetti a possibili variazioni anche dopo la prenotazione, i cambiamenti possono essere causa di fluttuazioni delle condizioni di mercato, alle variazioni dei costi dei fattori produttivi o alle tariffe d'ingresso ai parchi o ai siti specifici coinvolti nelle attività, così come agli adeguamenti dei prezzi dei carburanti o agli aumenti delle tariffe direttamente collegati all'esecuzione delle attività contrattate. In caso di aumento dei costi, il partecipante avrà la possibilità di accettare l'adeguamento del prezzo o di annullare l'attività, nel qual caso verrà rimborsato l'intero importo pagato per l'attività.

Rimborsi per attività extra: Nel caso in cui il cliente abbia diritto a un rimborso per un'attività non svolta, in conformità con le clausole del presente contratto, il cliente dovrà fornire i dati completi del conto corrente IBAN per l'emissione del rimborso al termine del viaggio. Tale richiesta dovrà essere effettuata in conformità alle condizioni contrattuali ed entro un termine massimo di 90 giorni dal termine del viaggio, utilizzando i canali di comunicazione ufficiali e l'indirizzo e-mail hello@stograntour.com.
Il processo di gestione del rimborso verrà effettuato entro 15 giorni lavorativi dalla conclusione del viaggio, garantendo una risoluzione efficiente e tempestiva della richiesta del cliente.

Norme per la partecipazione ad attività extra:

i. È indispensabile che i partecipanti leggano, comprendano e rispettino i livelli di difficoltà stabiliti per ogni attività sportiva, descritti dettagliatamente nelle schede informative prima dell'acquisto. Il mancato rispetto di tali livelli esonera l'organizzazione da qualsiasi responsabilità derivante da tale incompatibilità.
ii. Il ritmo dell'attività sarà stabilito dal partner locale o dalla guida, tenendo conto del profilo generale del gruppo e della difficoltà specifica dell'attività. È essenziale non superare la guida e non restare indietro rispetto al gruppo. L'abbandono del gruppo senza preavviso al partner può comportare l'esclusione del partecipante dall'attività e il trasferimento della responsabilità all'Agenzia o al fornitore locale.

iii. Rispetto dell'ambiente: Mantenere un comportamento rispettoso dell'ambiente naturale, evitando di lasciare rifiuti o di danneggiare la flora e la fauna del luogo. Il mancato rispetto di questa regola può comportare sanzioni e l'esclusione dall'attività.
iv. La violazione di queste regole comporterà l'espulsione del viaggiatore dall'attività in questione.

LE PRESENTI NOTE NON ESENTANO DALL'APPLICAZIONE DELLA DIRETTIVA UE 2015/2302 SUI VIAGGI TUTTO COMPRESO E SUI SERVIZI DI VIAGGIO COLLEGATI, PER QUANTO RIGUARDA LA TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI/VIAGGIATORI. QUESTO VALE NEL CASO IN CUI STO GRAN TOUR AGISCA COME TOUR OPERATOR.

24. RESPONSABILITÀ DELL'AGENZIA E DIRITTI DEI PASSEGGERI

Prima della conclusione del contratto di viaggio tutto compreso, l'organizzatore si impegna a fornire al viaggiatore, in modo chiaro, comprensibile e pertinente, tutte le informazioni precontrattuali attraverso la propria piattaforma web.
L'organizzatore si assume la responsabilità della corretta esecuzione di tutti i servizi di viaggio inclusi, come previsto dall'articolo 161, e ha il dovere di offrire assistenza al viaggiatore in caso di difficoltà, come previsto dall'articolo 163, fino a un limite di tre notti. Tale obbligo non pregiudica il diritto dell'organizzatore e, se del caso, dell'agenzia di vendita al dettaglio di imporre un ragionevole sovrapprezzo per tale assistenza.
Il viaggiatore, da parte sua, è tenuto a notificare qualsiasi difetto di conformità rilevato durante l'esecuzione del pacchetto, ai sensi dell'articolo 161.2, al fine di collaborare in buona fede per correggere eventuali discrepanze/disagi rispetto ai servizi stipulati nel contratto.

Il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo in cui si verifica il difetto di conformità, a meno che l'organizzatore o il rivenditore non dimostrino che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore. Il viaggiatore ha diritto a ricevere un adeguato risarcimento dall'organizzatore o, se del caso, dal rivenditore per qualsiasi perdita o danno subito a causa di un eventuale difetto di conformità. Il viaggiatore non ha diritto al risarcimento se l'organizzatore o, se del caso, il rivenditore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore:
(a) imputabili al passeggero, (b) imputabili a terzi estranei alla fornitura dei servizi contrattuali e imprevedibili o inevitabili, oppure (c) dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.
Nella misura in cui le convenzioni internazionali che vincolano l'Unione Europea limitano la portata o le condizioni per il pagamento del risarcimento da parte dei fornitori di servizi di viaggio inclusi in un pacchetto, le stesse limitazioni si applicano agli organizzatori e ai rivenditori. Pertanto, l'indennizzo a carico dell'organizzatore o del rivenditore (a condizione che tale limitazione non si applichi a lesioni personali o danni causati intenzionalmente o per negligenza) è limitato a tre volte il prezzo totale del pacchetto.

Esecuzione del contratto di viaggio: gli organizzatori sono responsabili nei confronti del viaggiatore per la corretta esecuzione dei servizi di viaggio inclusi nel contratto, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere eseguiti dall'Agenzia stessa o da altri fornitori. Chiunque sia responsabile nei confronti del viaggiatore ha diritto di rivalsa nei confronti dell'operatore commerciale responsabile della mancata o difettosa esecuzione del contratto, in base al rispettivo ambito di gestione del pacchetto.
Il viaggiatore è tenuto a informare tempestivamente l'organizzatore di qualsiasi difetto di conformità che rilevi durante l'esecuzione di un servizio di viaggio incluso nel contratto. Se uno qualsiasi dei servizi di viaggio inclusi nel viaggio non è eseguito in conformità al contratto, l'organizzatore deve porre rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò non risulti impossibile o comporti un costo sproporzionato, tenendo conto della gravità del difetto di conformità e del valore dei servizi di viaggio in questione. Se il difetto di conformità non viene eliminato ai sensi del presente paragrafo, si applicano la riduzione del prezzo e il risarcimento del danno.
Fatte salve le eccezioni di cui al paragrafo precedente, se l'organizzatore o il rivenditore non rimediano al difetto di conformità entro un termine ragionevole fissato dal viaggiatore, quest'ultimo può provvedere personalmente e chiedere il rimborso delle spese necessarie. Non è necessario che il viaggiatore indichi un termine se l'organizzatore rifiuta di rimediare al difetto di conformità o se è necessario un rimedio immediato.

Qualora una parte significativa dei servizi di viaggio non possa essere fornita come concordato nel contratto di viaggio tutto compreso, l'organizzatore offrirà, senza costi aggiuntivi per il viaggiatore, adeguate soluzioni alternative, se possibile di qualità equivalente o superiore a quelle specificate nel contratto, per la continuazione del pacchetto, anche nel caso in cui il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia quello concordato.

Se le soluzioni alternative proposte si traducono in un pacchetto di qualità inferiore a quella specificata nel contratto, l'organizzatore concede al viaggiatore una riduzione adeguata di prezzo.
Il viaggiatore può rifiutare le soluzioni alternative proposte solo se non sono paragonabili a quanto concordato nel contratto di viaggio tutto compreso o se la riduzione di prezzo concessa è inadeguata. Se il difetto di conformità incide in modo sostanziale sulla prestazione del viaggio e l'organizzatore o, se del caso, il venditore non vi ha posto rimedio entro un termine ragionevole fissato dal viaggiatore, quest'ultimo può recedere dal contratto senza penalità e chiedere sia una riduzione del prezzo sia il risarcimento dei danni.
Se il pacchetto comprende il trasporto di passeggeri, l'organizzatore dovrà nei casi di cui ai due paragrafi precedenti, anche rimpatriare il viaggiatore con un mezzo di trasporto equivalente senza indebito ritardo e senza costi aggiuntivi.
Se, a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, non è possibile garantire il rientro del passeggero come concordato nel contratto, l'organizzatore o, se del caso, il rivenditore si fa carico del costo della sistemazione necessaria, se possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per passeggero. Qualora la normativa europea sui diritti dei passeggeri, applicabile al relativo mezzo di trasporto per il rientro del passeggero, preveda periodi più lunghi, si applicheranno le seguenti disposizioni tali periodi si applicano.

La limitazione dei costi di cui al paragrafo precedente non si applica alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, come definite all'articolo 2, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 dicembre 2006, relativo all'applicazione del principio della parità di trattamento delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, come definito all'articolo 2, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 dicembre 2006, relativo all'applicazione del principio della parità di trattamento delle persone con disabilità.
luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo, degli accompagnatori, delle donne incinte e dei minori non accompagnati,

nonché delle persone che necessitano di assistenza medica
L'organizzatore e il rivenditore non possono invocare circostanze inevitabili e straordinarie ai fini della limitazione della responsabilità, se il vettore non può invocare tali circostanze ai sensi del diritto europeo. L'organizzatore e il rivenditore non possono invocare circostanze inevitabili e straordinarie ai fini della limitazione della responsabilità, se il vettore non può invocare tali circostanze ai sensi del diritto europeo.

GARANTE: Il nome dell'ente garante in caso di insolvenza e dell'adempimento dell'esecuzione del contratto di viaggio tutto compreso è AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca; telefono di contatto 91 111 95 43, l'autorità competente è la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, c/ León y Castillo, 200 Edf. Servicios Múltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, Tel: 928 79 61 00/01 e Fax: 928 45 57 96. Si allega un certificato in tal senso.

25. ASSISTENZA

Il viaggiatore può inviare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto direttamente al rivenditore presso il quale è stato acquistato il pacchetto. Il rivenditore inoltrerà tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore tempestivamente. Ai fini del rispetto dei termini o della prescrizione, l'avviso di ricevimento da parte del rivenditore di messaggi, richieste o reclami sarà considerato come un avviso di ricevimento da parte dell'organizzatore. -L'organizzatore e il rivenditore forniscono senza indebito ritardo un'assistenza adeguata al viaggiatore in difficoltà, in particolare in caso di circostanze inevitabili e straordinarie, in particolare: (a) fornendo informazioni adeguate sui servizi sanitari, sulle autorità locali e sull'assistenza consolare; (b) assistendo il viaggiatore nell'instaurare comunicazioni a distanza; e (c) aiutando il viaggiatore a trovare modalità di viaggio alternative. L'organizzatore e, se del caso, il rivenditore possono addebitare il costo dell'assistenza se la difficoltà è stata causata intenzionalmente o per negligenza del viaggiatore. Tale supplemento non potrà in alcun caso superare i costi effettivi sostenuti dall'organizzatore o dal rivenditore. Se, a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, non è possibile garantire il rientro del viaggiatore come concordato nel contratto, l'organizzatore o, se del caso, il rivenditore si fa carico delle spese per la sistemazione necessaria, se possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti, mentre il costo dell'eccedenza è a carico del viaggiatore.

26. PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI

Indipendentemente dal diritto all'assistenza a destinazione e dall'obbligo del cliente di accertare il servizio difettoso/inadempimento contrattuale a destinazione, il cliente può presentare il relativo reclamo per iscritto all'agenzia di vendita al dettaglio, che deve trasmetterlo al grossista/fornitore corrispondente entro 7 giorni. Nel caso in cui il grossista/fornitore non risponda entro ulteriori 7 giorni, l'agenzia informerà il cliente di questa situazione, che sarà libero di esercitare i diritti che la normativa tutela davanti agli organi competenti.
In conformità alle disposizioni del RDL 1/2007, l'Agenzia dichiara espressamente di agire esclusivamente come intermediario tra i viaggiatori e gli enti o le persone chiamate a fornire i servizi indicati nella documentazione fornita, vale a dire compagnie di trasporto, alberghi, ristoranti, e similari, in tutti i casi in cui non svolga il espressamente il ruolo di tour operator organizzatore di un pacchetto turistico. Tutti i reclami saranno trattati dall'agenzia nel più breve tempo possibile, svolgendo tutte le indagini possibili sugli incidenti segnalati dai clienti, informandoli della possibilità di presentare il modulo di reclamo corrispondente e/o utilizzando i meccanismi di risoluzione extragiudiziale dei conflitti esistenti.
Le azioni derivanti dai diritti riconosciuti dal RDL 1/2007 in materia di viaggi tutto compreso sono soggette a prescrizione dopo due anni.

27. PROTEZIONE DEI DATI

In conformità alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GDPR), la Legge Organica 3/2018 del 5 dicembre 2018 sulla protezione dei dati personali e la garanzia dei diritti digitali (LOPD-GDD), nonché le normative eventualmente applicabili al momento della raccolta dei vostri dati personali, STO GRAN TOUR S.L. vi ha fornito le informazioni di base relative al vostro trattamento. In allegato alle presenti condizioni è possibile ottenere ulteriori informazioni.
Il viaggiatore/turista autorizza l'organizzatore a utilizzare e divulgare i suoi dati personali a terzi in relazione all'esecuzione del contratto di pacchetto turistico, in conformità con il regolamento europeo applicabile in materia di privacy e protezione dei dati.

Allo stesso modo, vi informiamo che avete il diritto di accedere, rettificare, limitare il trattamento, cancellare i vostri dati e richiedere la portabilità dei vostri dati, come spiegato nelle informazioni aggiuntive, per posta a Sto Gran Tour S.L., C/ Abubilla 2, E22, 35660, Corralejo Las Palmas; e-mail a hello@stograntour.com.
In ogni caso, l'utente può presentare un reclamo all'Agenzia spagnola per la protezione dei dati, in particolare quando non ha ottenuto soddisfazione nell'esercizio dei suoi diritti. L'indirizzo dell'Agenzia è C/ Jorge Juan 6, 28001, Madrid, e il suo sito web www.agpd.es.
I clienti dichiarano di acconsentire alla condivisione dei propri dati personali e di altre informazioni rilevanti con il capogruppo, al fine di facilitare la corretta organizzazione e gestione del viaggio. Questo scambio di informazioni è essenziale per un'efficace pianificazione delle attività e per il coordinamento logistico, garantendo il soddisfacimento delle esigenze specifiche di ciascun viaggiatore e il mantenimento della sicurezza durante tutto il viaggio. L'utilizzo di questi dati avverrà sempre nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, garantendone la riservatezza e l'utilizzo esclusivo per le finalità sopra indicate.
Attraverso l'Area personale, il partecipante può, a sua discrezione, aggiungere ulteriori dati personali che saranno visibili al resto dei partecipanti, al fine di facilitare la visualizzazione della composizione del gruppo. Così facendo, il partecipante dichiara di accettare le condizioni associate a questa azione.
Esclusione di responsabilità e utilizzo di materiale audiovisivo: nel corso del viaggio possono essere raccolte fotografie e video dei viaggiatori, sia da parte del personale dell'organizzazione sia da parte di altri partecipanti. Questo materiale può essere utilizzato sui social media e su altre piattaforme, sia online che offline, anche a scopo pubblicitario.

Con l'acquisto del pacchetto turistico e la firma del presente contratto, il viaggiatore concede l'autorizzazione all'uso di tali immagini e video. Tale autorizzazione comprende il trasferimento dei diritti necessari per l'uso, la diffusione, la riproduzione, la modifica e la pubblicazione di qualsiasi materiale audiovisivo in cui compare, senza limitazioni di luogo o di durata. L'autorizzazione è concessa a titolo gratuito e include il diritto di adattare il materiale per scopi creativi o pubblicitari, nel rispetto dell'integrità e della privacy del viaggiatore. Si garantisce che qualsiasi utilizzo delle immagini e dei video avverrà nel rispetto e nella considerazione delle persone ritratte.
Il partecipante, attraverso la sua Area Personale, avrà la possibilità di entrare nel gruppo WhatsApp con gli altri partecipanti e il capogruppo cliccando sul link corrispondente. All'interno del gruppo, il Collaboratore o l'Azienda potranno condividere informazioni e curiosità relative al viaggio, tuttavia il canale di comunicazione ufficiale rimarrà l'e-mail e l'Area Personale. Qualsiasi richiesta inviata attraverso questo canale non sarà presa in considerazione. Il gruppo WhatsApp è di proprietà della Compagnia, che si riserva tutti i diritti relativi al suo utilizzo. Tutti i contenuti pubblicati dai partecipanti, come foto, audio, video e materiale grafico, possono essere utilizzati a fini commerciali, su social network e altre piattaforme, sia online che offline, anche a scopo pubblicitario. Questa autorizzazione include il trasferimento dei diritti necessari per l'uso, la diffusione, la riproduzione, la modifica e la pubblicazione di qualsiasi materiale audiovisivo in cui compaiono, senza limitazioni di luogo o di tempo. Tale autorizzazione è concessa a titolo gratuito e include il diritto di adattare il materiale per scopi creativi o pubblicitari, sempre nel rispetto dell'integrità e della privacy del viaggiatore.

Se il viaggiatore non acconsente all'utilizzo della propria immagine a queste condizioni, ha il diritto di esprimere il proprio dissenso. Per farlo, deve inviare un'e-mail all'indirizzo hello@stograntour.com, esprimendo la propria volontà di non partecipare alla raccolta di materiale audiovisivo, prima dell'inizio del viaggio. Questa comunicazione deve essere fatta in modo tempestivo per garantire il rispetto delle sue preferenze.

In fede di ciò, le parti hanno firmano il presente contratto in Corralejo

Prenotazione nº 25478
Corralejo, il 26/07/2025

L'AGENZIA

B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PAL

IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Irene Zui
Firma

Prenotazione nº 25478

ALLEGATO I - CERTIFICATO

Ai sensi dell'articolo 155.2.c) del Regio Decreto Legislativo 1/2007, del 16 novembre, che approva il testo rivisto della Legge Generale per la Difesa dei Consumatori e degli Utenti e di altre leggi complementari, e del Decreto 89/2010, del 22 luglio.

L'AGENCIA DE VIAJES STO GRAN TOUR S.L., con NIF: B76316819, e Codice Agenzia I-AV-0004183.1, e indirizzo in Calle Abubilla 2, Portal E22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, Las Palmas con Telefono 0034 641077632 e e-mail hello@stograntour.com;

C E R T I F I C A

Di aver sottoscritto una garanzia di protezione contro l'insolvenza con AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monseñor Palmer 1, 07014, Palma di Maiorca; numero di telefono di contatto 91 111 95 43 che è pienamente valida, per un importo di centomila euro (100.000,00 euro).

Se i servizi vengono negati a causa dell'insolvenza di STO GRAN TOUR S.L., i viaggiatori possono rivolgersi a questa entità per esercitare il loro diritto di reclamo direttamente alla persona che è garante della responsabilità contrattuale acquisita o, se del caso, all'autorità competente: Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, c/ León y Castillo, 200 Edf. Servicios Múltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, Tel: 928 79 61 00/01 e Fax: 928 45 57 96.

A titolo informativo, il presente certificato viene rilasciato a Puerto del Rosario il 5 maggio 2020. S.D.: Sto Gran Tour, S.L.

Corralejo, il 26/07/2025

L'AGENZIA

Sto Gran Tour
B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Irene Zui

Firma

Prenotazione nº 25478

ALLEGATO II- MODULO

Modulo informativo standard per i contratti di viaggio tutto compreso

La combinazione di servizi di viaggio che vi viene offerta costituisce un pacchetto ai sensi del testo rivisto della Legge Generale per la Difesa dei Consumatori e degli Utenti e delle altre leggi complementari, approvato con il Regio Decreto Legislativo 1/2007, del 16 novembre. Allo stesso modo, se stipulate un contratto con la società entro ventiquattro ore dal ricevimento della conferma di prenotazione inviata dalla società di vendita all'ingrosso, il servizio di viaggio offerto dal rivenditore e dal grossista costituirà un pacchetto ai sensi del testo rivisto della Legge Generale per la Difesa dei Consumatori e degli Utenti e di altre leggi complementari, approvato dal Regio Decreto Legislativo 1/2007, del 16 novembre.
Il viaggiatore godrà pertanto di tutti i diritti applicabili nell'ambito dell'Unione Europea ai viaggi "tutto compreso". Il grossista/rivenditore è pienamente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo complesso.

Inoltre, come previsto dalla legge, il/i grossista/i/rivenditore/i è/sono coperto/i da una garanzia per il rimborso dei pagamenti effettuati e, se il trasporto è incluso nel viaggio, per assicurare il vostro rimpatrio in caso di insolvenza.

Principali diritti ai sensi del testo rivisto della Legge Generale per la Difesa dei Consumatori e degli Utenti e di altre leggi complementari, approvato con il Regio Decreto Legislativo 1/2007, del 16 novembre:

- I viaggiatori devono ricevere tutte le informazioni essenziali sul pacchetto prima di concludere il contratto di viaggio tutto compreso.
- Ci sarà sempre almeno un imprenditore responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi di viaggio inclusi nel contratto.
- Ai viaggiatori deve essere fornito un numero di telefono di emergenza o i dettagli di un punto di contatto per contattare l'organizzatore e, se del caso, il rivenditore.
- I viaggiatori possono trasferire il pacchetto a un'altra persona, con un ragionevole preavviso e, se del caso, dietro pagamento di spese aggiuntive.
- Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo in caso di costi specifici (ad esempio per il prezzo del carburante), espressamente indicati nel contratto, e in nessun caso negli ultimi venti giorni prima dell'inizio del pacchetto. Se l'aumento del prezzo supera l'otto per cento del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può recedere dal contratto. Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo se i costi corrispondenti vengono ridotti.
- I viaggiatori possono recedere dal contratto senza penalità e ottenere il rimborso integrale di tutti i pagamenti effettuati se uno qualsiasi degli elementi essenziali del pacchetto, oltre al prezzo, viene modificato in modo significativo. Se l'operatore responsabile del pacchetto annulla il pacchetto prima del suo inizio, i viaggiatori avranno diritto al rimborso dei pagamenti effettuati e, se del caso, a un indennizzo.
- In circostanze eccezionali, ad esempio in caso di gravi problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che potrebbero compromettere il pacchetto, i viaggiatori possono recedere dal contratto prima dell'inizio del pacchetto senza alcuna penale.
- Inoltre, i viaggiatori possono recedere dal contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto pagando una penale adeguata e giustificabile.
- Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi significativi del pacchetto non possono essere forniti, devono essere offerte al viaggiatore adeguate soluzioni alternative senza costi aggiuntivi. Il viaggiatore può recedere dal contratto senza penalità in caso di inadempimento dei servizi, qualora questo pregiudichi in modo sostanziale lo svolgimento del pacchetto e l'organizzatore e, se del caso, il rivenditore non pongano rimedio al problema.
- I viaggiatori avranno inoltre diritto a una riduzione del prezzo e/o a un risarcimento dei danni in caso di mancata o cattiva esecuzione dei servizi di viaggio.
- L'organizzatore e il rivenditore forniranno assistenza al viaggiatore in caso di difficoltà.
- In caso di insolvenza dell'organizzatore o del venditore, i pagamenti saranno rimborsati. In caso di insolvenza dell'organizzatore o, se del caso, del venditore dopo l'inizio del pacchetto e se il pacchetto comprende il trasporto, sarà garantito il rimpatrio dei viaggiatori. l'AGENZIA ha stipulato una garanzia di protezione contro l'insolvenza con AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monseñor Palmer 1, 07014, Palma di Maiorca; numero di telefono di contatto 91 111 95 43. Se i servizi vengono rifiutati a causa dell'insolvenza dell'AGENZIA, i viaggiatori possono contattare l'AGENZIA o, se del caso, l'autorità competente: Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, c/ León y Castillo, 200 Edf. Servicios Múltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, Tel: 928 79 61 00/01 e Fax: 928 45 57 96.

Corralejo, il 26/07/2025

L'AGENZIA

Sto Gran Tour
B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Irene Zui

Firma

Prenotazione nº 25478

ALLEGATO III - SCHEDA TECNICA

Itinerario di viaggio:

Giorno 1:
Volo per l'Islanda, diretto o con scalo. Arrivo all'aeroporto di Keflavik e ritiro dei mezzi a noleggio. Tempo libero, organizzazione provviste e pernottamento in zona Keflavik.

Giorno 2:
Spostamento lungo la penisola di Reykjanesbaer. Giornata dedicata al Circolo d'Oro: Geysir, Gullfoss e il Parco Nazionale di Thingvellir. Attività Extra Diving. Pernottamento nella zona di Selfoss.

Giorno 3:
Spostamento lungo la Ring Road, visita delle cascate Seljalandsfoss e Skogafoss. Sosta panoramica al ghiacciaio Solheimajokull e la scogliera Dyrholaey/Reynisfjara. Escursione in Quad (Attività Extra). Pernottamento in zona Kirkjubaerjarklaustur.

Giorno 4:
Spostamento verso il ghiacciaio Vatnajökull e la laguna Jokulsarlon e Diamond Beach. Possibilità di effettuare escursioni sul ghiacciaio e nelle Ice Caves (Attività Extra opzionali, disponibili a seconda della stagione).
Spostamento verso i fiordi dell'est e pernottamento in zona.

Giorno 5:
Spostamento verso Nord lungo la Ring Road. Sosta a Studlagil e alla cascata Dettifoss. Sosta e visita della zona di Myvatn con il lago e i fenomeni vulcanici. Pernottamento in zona Akureyri.

Giorno 6:
Visita di Akureyri o escursione organizzata in barca per l'avvistamento dei cetacei (Attività Extra). Tempo libero ad Akureyri. Spostamento e visita di Godagoss. Pernottamento in zona Akureyri.

Giorno 7:
Spostamento lungo la Ring Road. Rafting nel fiume Jokulsa Austari (Attività Extra), spostamento lungo la strada principale. Pernottamento in zona Hvammastangi.

Giorno 8:
Spostmento verso la penisola di Snaefellsness e visita delle attrazioni in loco: Kirkjufell e il suo parco e i panorami del ghiacciaio. Pernottamento in zona Grundafjordur.

Giorno 9:
Spostamento in direzione di Reykjavik. Visita della capitale e tempo libero in città. Pomeriggio visita alle terme Blue Lagoon o simili (Attività Extra). Pernottamento in zona Keflavik.

Giorno 10:
Rilascio auto a noleggio e inizio del viaggio di ritorno per l'Italia.

Il prezzo include:
Volo di andata e ritorno da Italia (da aeroporto incluso) a Reykjavik.
Noleggio di auto/minivan, self drive, senza conducente per tutta la durata del viaggio. Con franchigia danni e percorrenza massimale in miglia secondo condizioni di noleggio.
Alloggi in sistemazione varia (doppia, tripla, quadrupla o camerate) con bagno privato al gruppo o in comune in 2/3 stelle, cottage, o guesthouse tipiche locali.
Caposquadra Sto Gran Tour parlante italiano.
Assicurazione medico/bagaglio secondo fascicolo informativo.

Il prezzo non include:
Assicurazione annullamento.
Kasko o assicurazione franchigia 0 dei veicoli, se non già inclusa nella prenotazione.
Ingressi a musei, templi, parchi o altri luoghi che richiedono il pagamento dell'ingresso, eccetto quelli specificati in “Il prezzo include”.
La quota Cassa comune e ciò in essa previsto.
Attività extra opzionali.
Pasti, bevande.
Eventuali test sanitari o prove mediche stabilite come obbligatorie dai governi per l'accesso ai paesi di destinazione e origine.
Qualsiasi voce non inclusa espressamente nella sezione “Il prezzo include”.

MEZZI DI TRASPORTO:
Aereo, categoria: Economica, basic - Non modificabile/Non rimborsabile. Bagaglio stiva solo se previsto dalla classe inclusa nel prezzo.
Scali: Diretto/uno o più scali.
Autobus/Trasferimenti: Categoria: transfer
Altri: Categoria: Van/Auto a noleggio senza conducente, self drive.

NOTE:
Le partenze comprese tra il 01/05/2025 e il 31/10/2025 prevedono temporaneamente l'ordine invertito delle tappe, quindi l'itinerario di viaggio in senso orario. Questa variazione non apporta modifiche al programma delle tappe o alle inclusioni.

Corralejo, il 26/07/2025

L'AGENZIA

Sto Gran Tour
B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Irene Zui

Firma

Fine versione linguistica B - Italiano del Contratto bilingue

Expediente/Reserva nº 25478
Fecha de registración contrato de Viaje: 26/07/2025

CONTRATO DE VIAJE COMBINADO
(Version Lingüística A - Español, del Contrato Bilingües)
VERSIÓN AUTORITARIA DEL PRESENTE CONTRATO

Cláusula sobre la Autoridad de la Versión Lingüística en Contratos Bilingües (Italiano y Español)
En el presente contrato, redactado en italiano (idioma B) y español (idioma A) para garantizar la plena comprensión también por parte de los compradores italianos, se establece la siguiente disposición respecto a la autoridad de las versiones lingüísticas:
En caso de discrepancias, diferencias interpretativas o ambigüedades entre la versión en italiano y la versión en español, se determina que la versión en español será considerada como la versión autoritativa y prevalecerá a efectos legales y de interpretación. La elección del español como versión autoritativa se fundamenta en razón base a la jurisdicción principal del contrato, la sede principal de las partes.
Esta cláusula tiene como objetivo garantizar la coherencia y certeza jurídica en la interpretación y ejecución del presente contrato, evitando posibles conflictos o malentendidos derivados de las diferencias lingüísticas. Las partes firman este contrato en pleno conocimiento y acuerdo con la cláusula establecida sobre la autoridad de la versión lingüística, conscientes de sus derechos y obligaciones derivados del mismo.

Según lo dispuesto en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de conformidad con la redacción del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de la Directiva de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados** se formaliza el presente contrato.

DE UNA PARTE

La Agencia de Viajes y Tour Operador STO GRAN TOUR S.L, con NIF B-76316819, inscrita en el Registro de Agencias de Viajes con el número I-AV-0004183.1, con póliza de Responsabilidad Civil de AXA N° 82728845 y domicilio social en Calle Abubilla 2, Portal E22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, Fuerteventura, España, **en adelante LA AGENCIA, TOUR OPERADOR, LA EMPRESA** es la responsable en este contexto.

Y DE OTRA PARTE

D./Dña. Irene Zui (en calidad de consumidor-contratante principal) con DNI Nº/pasaporte……, con domicilio en la Calle Via Modenese, de Vignola, teléfono móvil 3899808389, e-mail irenezui17@gmail.com con nacionalidad Italiana, en nombre propio y en representación de las demás personas incluidas en la reserva, que no firmen su propio contrato, en adelante **EL CLIENTE, VIAJERO, TURISTA, PARTICIPANTE.**

Integrantes de la reserva: Nº de adultos: 1 Nº de niños: …… (El presente contrato corresponde a un adulto. Cada adulto presente en la reserva firmará su propio contrato de viaje combinado).
Sto Gran Tour es un operador turístico especializado en la provisión, organización y venta de paquetes turísticos grupales en todo el mundo, disponibles para la venta a través de la plataforma de comercio electrónico "www.stograntour.com". Los paquetes turísticos ofrecidos por la empresa pueden ser de los siguientes tipos:

- "Fly & Drive": una combinación de servicios aéreos y terrestres, organizados y gestionados por la Empresa, que incluye, a título ejemplificativo pero no exhaustivo, alojamiento, transporte aéreo, excursiones organizadas, alquiler de coches, excluidos los servicios de guía profesional. Los clientes de la agencia inscritos en este tipo de viaje deberán conducir, de forma voluntaria, el vehículo de transporte durante toda la duración del viaje.

- Paquetes de viaje en colaboración con referentes y socios locales: servicios de viaje para los cuales se prevé el apoyo en el lugar por parte de agencias especializadas, encargadas de la gestión logística en tierra, incluido pero no limitado al transporte terrestre con o sin conductor.

Las dos tipologías de producto pueden coexistir.

CONDICIONES PARTICULARES Y ITINERARIO

1. Resumen del viaje:

Duración del viaje: 10	Nº de noches: 9
Fecha de inicio del viaje: 10/08/2025	Fecha final del viaje: 19/08/2025
Aeropuerto de salida: Milano	

2. Itinerarios y detalles del paquete turístico:

Toda la información detallada concerniente al itinerario, medios de transporte, sus características y categorías, lugares, fechas y horas de salida y regreso, así como la clasificación y categoría de los alojamientos, **se encuentra debidamente especificada en el Anexo III**, el cual constituye parte integrante y esencial de este contrato.

La información proporcionada en el sitio web, así como los documentos PDF descargables y otros materiales, está sujeta a cambios con el tiempo. Por tanto, es importante destacar que únicamente el contrato de viaje firmado tiene validez legal en lo que respecta a las inclusiones, exclusiones, itinerarios y cualquier modificación posterior. Los clientes deben asegurarse de revisar detenidamente el contrato de viaje, ya que este documento prevalecerá sobre cualquier información previa o promocional proporcionada en otros formatos o plataformas.

3. Importe del viaje

El precio total del viaje asciende a 2.700,00 Euros, con un depósito inicial de importe 965,00 €

Se especifica que el importe abonado corresponde a los servicios seleccionados y convenidos en el acto de realizar la compra y al momento de la firma de este contrato. Cualquier servicio adicional, gastos extras, actividades añadidas posteriormente a la firma del contrato, cambios o modificaciones en los servicios inicialmente contratados, serán objeto de un acuerdo entre la agencia y el cliente a través de comunicación por correo electrónico. Dicho acuerdo pasará a formar parte integrante y vinculante del presente contrato, siempre que sean anteriores a la ejecución del viaje.

El importe total del viaje, que se especifica arriba, incluye las siguientes extras, Visitas/Excursiones/Actividades:

1. Sky Lagoon
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

4. Forma de pago

El precio del viaje, incluyendo tanto el anticipo como el saldo pendiente, deberá ser abonado mediante la forma de pago seleccionada.

☒ Transferencia a cuenta bancaria a nombre de la Empresa Sto Gran Tour:
Sto Gran Tour S.L
Banca: Santander Spagna
IBAN: ES52 0049 4991 02 2916213680
Swift: BSCHESMMXXX

☐ Pago electrónico o fraccionado a través de medios de pago seguros en la página web www.stograntour.com.

5. Seguro de viaje

Durante el proceso de inscripción, el cliente, quien declara con su firma haber sido debidamente informado, ha seleccionado las siguientes pólizas de seguro:

☐ De Asistencia con repatriación, incluida en el precio. La póliza de seguro estándar ofrecida por la agencia cubre asistencia médica y sanitaria base, repatriación o transporte sanitario de acuerdo con los límites descritos en los documentos disponibles en formato PDF y que pueden ser consultados durante el proceso de inscripción.

☐ Seguro Multiasistencia con cancelación: sustituye la póliza de seguro estándar y ofrece un aumento de los límites máximos de cobertura, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la aseguradora. Esta información detallada puede ser consultada en los documentos disponibles en formato PDF durante la fase de inscripción.

6. Movilidad reducidas/Discapacidad:

☐ Sì

☐ No

7. Solicitudes/Necesidades especiales _____.

Aunque se hará todo lo posible para atender las solicitudes especiales, su ejecución no está garantizada.

Solicitudes Particulares: Las solicitudes especiales deben ser comunicadas por escrito al momento de la reserva y están sujetas a la factibilidad y acuerdo del Organizador. El viajero debe informar al Organizador sobre cualquier necesidad o condición especial (intolerancias alimentarias, discapacidades, etc.) antes de la firma del contrato, dando su consentimiento para el tratamiento de datos sensibles y especificando la solicitud de servicios personalizados. El Organizador verificará la viabilidad de cumplir con estas peticiones. Sin este consentimiento, no será posible cumplir con las obligaciones contractuales. Las solicitudes especiales realizadas tras la firma del contrato no obligan al Organizador a su implementación, manteniéndose el contrato según lo acordado inicialmente.
Con la firma del presente Contrato el viajero/turista confirma haber leído y aceptado el contrato de paquete turístico, las advertencias contenidas en el mismo, y las presentes Condiciones Generales, tanto por sí mismo como por las personas para las cuales solicita los servicios del paquete turístico.

Corralejo, en 26/07/2025

LA AGENCIA

B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

EL VIAJERO

Nombre, Apellido Irene Zui

Firmado

CONDICIONES GENERALES DE VENTA
(Version Lingüística A - Español)

La contratación de servicios con STO GRAN TOUR S.L. se rige por las siguientes condiciones generales de venta, publicadas para que cada CLIENTE pueda informarse adecuadamente antes de realizar cualquier compra y comprender los términos específicos implicados.

El propósito de estas CONDICIONES GENERALES es establecer los términos contractuales bajo los cuales STO GRAN TOUR S.L. proporcionará los SERVICIOS, así como regular la utilización de ciertos SERVICIOS por parte del cliente. La prestación de los SERVICIOS se efectuará a través de la adquisición, disposición, organización, utilización y gestión de los recursos técnicos, humanos y operativos necesarios por parte de STO GRAN TOUR S.L., a cambio de los precios establecidos en cada momento para los SERVICIOS que sean de pago. Navegar por el sitio web https://stograntour.com no se considerará como un SERVICIO en sí.

STO GRAN TOUR S.L. se compromete a proteger y velar por los intereses del viajero, conforme a lo establecido en las presentes CONDICIONES GENERALES, así como en el AVISO LEGAL y la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, a través de:

GLOSSARIO

Actividades Extra: servicios y experiencias complementarias al paquete tı principal, como excursiones, paseos, safaris y cursos, ofrecidos por prove externos. Estas actividades enriquecen el viaje principal y brindan a los (opciones para personalizar su experiencia. No constituyen elementos del p turístico si se adquieren después del inicio de la ejecución del viaje.

Área Personal: es una sección en el sitio web de la agencia a la cual los (inscritos en un viaje pueden acceder usando su correo electrónico y cont personal. Esta sección proporciona un espacio web exclusivo y de completamente al producto adquirido por el cliente. Dentro del Área Pers cliente encontrará información como el resumen del viaje adquirido, resume condiciones del seguro, resumen del contrato de viaje, documentación seguridad en la conducción, y horarios de vuelos y detalles de check-in, las tarj embarque, comunicaciones y otros documentos necesarios para el viaje.

Caposquadra: actúa como representante de la Sociedad en los viajes, garantiz gestión logística y facilitando la comunicación entre los participantes y la empı encarga de proporcionar información relevante sobre el viaje y de apoya participantes en las actividades programadas. Además, ofrece asisten situaciones de emergencia o dificultades. Aunque el Caposquadra no desem rol de guía turístico, coordina con guías locales cuando es necesario y brinda a los clientes en la conducción autónoma en los paquetes Fly & Dri responsabilidad incluye también crear un ambiente agradable durante e compartir conocimientos y experiencias, promocionar el tour en las redes so recopilar comentarios de los participantes al finalizar el viaje, siempre cum con la normativa de privacidad.

Caja Común: Fondo colectivo gestionado por los participantes del viaje para gastos comunes como comidas grupales y entradas a atracciones. La adminis del fondo, ajena a la empresa organizadora, es llevada a cabo por miembros e del grupo. Este sistema facilita una distribución equitativa de gastos m evitando la necesidad de transacciones individuales repetidas y promovie manejo financiero grupal más organizado y transparente.

Cliente/Viajero: Persona física que contrata los servicios ofrecidos por un precio global. El Paquete Turístico es diseñado, comercializado y vendido empresa como un todo integral, proporcionando una experiencia de viaje cohe los clientes.

Pasajero: Se refiere a una persona que viaja en un medio de transporte operad la sociedad o una compañía de transporte, conducido por un operador profesi por un participante voluntario en viajes de autoconducción.

Portal Web: Se refiere a la plataforma digital o sitio web operado por la empr través del cual los clientes pueden acceder a información detallada sob servicios turísticos ofrecidos. El Portal Web sirve como medio principal p interacción entre la empresa y los clientes, incluyendo la realización de res pagos, y la gestión de consultas o solicitudes.

Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro acordado por las partes contratantes.

Tarjeta de embarque: es un documento proporcionado por la compañía aére el check-in, que permite al pasajero acceder al avión. Contiene información es como el nombre del pasajero, el número de vuelo, la hora de embarque, la pue embarque y el asiento asignado. Este documento puede ser digital o impres indispensable para pasar por los controles de seguridad y acceder a la zo embarque del aeropuerto.

Viajes grupales: es un viaje organizado donde un conjunto de personas siguiendo un itinerario común. Planificado y operado por un operador turís empresa, incluidos paquetes de viaje y actividades adicionales. El Cliente/Viajero es aquel que acepta los términos y condiciones del contrato de servicios turísticos y realiza el pago correspondiente por los servicios adquiridos. Esta categoría incluye a individuos actuando por cuenta propia, en representación de un grupo, o como miembros de un grupo dentro de un paquete turístico. El Cliente/Viajero posee derechos y obligaciones especificados en el contrato y es el beneficiario directo de los servicios contratados.

Códigos compartidos: Debido a los acuerdos internos y alianzas comerciales que se producen entre las distintas compañías aéreas, puede ocurrir que la compañía aérea que opere el servicio sea distinta de aquélla con la que el cliente hizo la reserva de su vuelo.

Contrato de Viaje Combinado: es aquel que se formaliza en un solo contrato por el total del conjunto del viaje o, la formalización de varios contratos por cada uno de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado ofertado.

Equipaje: Conjunto de prendas de vestir y bienes personales del viajero, incluyendo maletas, bolsos y mochilas que los contienen. No incluye objetos de valor.

No Show: la circunstancia en la que un participante no se presenta en el punto de encuentro designado para el inicio del viaje, sin haber notificado previamente su ausencia.

Operador Turístico: Se refiere a entidades como tour operadores, agencias de viajes, hoteles, aerolíneas u otros proveedores legalmente reconocidos y autorizados para ofrecer servicios turísticos.

Overbooking: Situación en la que se reserva un número de plazas superior a la capacidad disponible en un servicio turístico, como en aerolíneas o hoteles.

Paquete Turístico: se refiere a una combinación pre organizada de al menos dos elementos de viaje, como transporte, alojamiento y otras actividades turísticas o servicios adicionales, ofrecidos a
agencia, incluye servicios coordinados como transporte, alojamiento y actividades. Este tipo de viaje fomenta la experiencia compartida entre los participantes.

Viajes self Drive: Se refiere a viajes en los que los participantes conducen personalmente el vehículo, durante la totalidad del itinerario de viaje previamente establecido por el tour operador. Esta modalidad implica que los clientes, denominados conductores voluntarios, asumen la responsabilidad de la conducción, navegación y cumplimiento de todas las normativas de tráfico y leyes locales pertinentes.

Viaje Iniciado: el periodo desde el inicio del uso del primer servicio turístico contratado hasta la finalización del último servicio estipulado en el contrato. Este intervalo marca la duración efectiva del viaje según los términos contractuales.

1. COMPRA DE SERVICIOS Y MODALIDADES

El titular del sitio y de los servicios relacionados es Sto Gran Tour SL, empresa unipersonal con NIF B-76316819, inscrita en el Registro de Agencias de Viajes con el número I-AV-0004183.1, con póliza de responsabilidad civil de AXA N° 82728845 y domicilio social en Calle Abubilla 2, Portal E 22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, Fuerteventura, España.
El sitio www.stograntour.com ofrece paquetes turísticos, permitiendo a los usuarios verificar destinos y fechas, solicitar información, personalizar y adquirir paquetes. Acceso exclusivo para mayores de edad.
El viajero realizará la compra del paquete turístico siguiendo las indicaciones del organizador en su web o por correo electrónico, asegurándose de que la propuesta, que constituye un contrato de viaje, se conserve en soporte duradero. El contrato se formaliza al firmarlo presencialmente o de forma electrónica en www.stograntour.com. Al momento de la firma, el viajero debe pagar una cuota de inscripción como anticipo del precio del paquete, que varía según el paquete/servicio seleccionado.

A través de la página web, durante el proceso de reserva, es factible incluir a varios adultos en una única reserva. Es imprescindible que cada participante, incluso si se realiza a través de medios de comunicación a distancia, esté presente durante el proceso de compra, lea y acepte las condiciones establecidas y firme su propio contrato de viaje.
En el caso de que haya múltiples participantes en una única reserva, el titular de la Área Personal, es decir, la persona que reciba las comunicaciones, tendrá acceso a la descarga de documentos, podrá gestionar los servicios adicionales y los pagos del viaje será el primer adulto que registre su correo electrónico. Un participante que no sea el titular del Área Personal podrá ponerse en contacto a través de los canales de comunicación de la empresa para solicitar su documentación y gestionar los detalles de su viaje.

El viajero comunicará por escrito al organizador, en el momento de la propuesta de compra del paquete turístico y, por lo tanto, antes del envío de la confirmación de reserva de los servicios por parte del organizador, las solicitudes personales particulares que podrán ser objeto de acuerdos específicos sobre las modalidades del viaje, siempre que sea posible su implementación. Estas serán, en cualquier caso, objeto de un acuerdo específico entre el viajero/turista y el organizador.

Sto Gran Tour se compromete a realizar esfuerzos razonables para mantener el acceso al sitio, aunque no garantiza su disponibilidad constante, especialmente durante mantenimientos o actualizaciones. Informará a los usuarios sobre estas interrupciones para optimizar su experiencia. Sin embargo, el administrador no será responsable si, por cualquier razón, el Sitio no estuviera disponible, incluso por períodos de tiempo limitados.

Pago del Paquete Turístico: A menos que se acuerde de otra manera entre el cliente y el organizador, la adquisición del paquete se realizará conforme a las modalidades descritas en el presente contrato, mediante formas de pago seguras y automatizadas disponibles en el sitio web www.stograntour.com.
El cliente tendrá la opción de elegir entre diversas formas de pago, incluyendo Tarjeta de Crédito/Débito, Financiación o Transferencia Bancaria. Para los viajes que comiencen 30 días después de la inscripción, el cliente deberá realizar el pago del anticipo y el saldo en una única transacción o, como máximo, los dos pagos separados en el mismo día.
En el caso de viajes cuya salida sea dentro de los 20 días siguientes a la inscripción, se requerirá el pago mediante Tarjeta o transferencia bancaria instantánea, para permitir que la organización proceda con los trámites necesarios en el menor tiempo posible.
En caso de optar por la transferencia bancaria como método de pago, los retrasos en el procesamiento por parte de bancos intermediarios y la recepción de los fondos por la empresa pueden ocasionar cambios en los costos de los servicios, los cuales serán comunicados al cliente de acuerdo con la legislación vigente. Para evitar posibles incrementos en los costos, se recomienda optar por la transferencia instantánea.

2. CONDICIONES DE INCLUSIONES Y EXCLUSIONES EN EL PRECIO DEL VIAJE

Las condiciones que especifican qué servicios están incluidos y cuáles excluidos en el precio del viaje pueden ser consultadas en el Anexo III .
Inclusiones: El precio del viaje comprende todas las especificaciones detalladas en la sección "Itinerarios y detalles del paquete turístico - incluido en el precio del viaje". Esto incluye cambio de divisas, tarifas de transporte, costes de combustibles o de otras fuentes energéticas, impuestos de aterrizaje, de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, y los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado en la fecha de solicitud de servicios, sujetos a variaciones.
Exclusiones: Quedan excluidos del precio del viaje aquellos conceptos especificados en "Itinerarios y detalles del paquete turístico - excluido del precio del viaje", la Caja Común y todo lo no expresamente indicado en el apartado de inclusiones.
Todo lo que esté excluido del precio del viaje no será responsabilidad de la empresa y deberá organizarse in situ, según las modalidades y disponibilidad existentes.
Los eventos relacionados con fenómenos naturales incluidos en el paquete, tales como safaris, avistamientos de animales salvajes, la observación de fenómenos atmosféricos como la aurora boreal o eventos culturales, están sujetos a factores que escapan a nuestro control y no pueden ser garantizados. La falta de avistamiento o la no ocurrencia de estos fenómenos no será considerada como una modificación del paquete o del itinerario de viaje o una omisión /inexacto cumplimiento de los servicios incluidos.

Derecho de Rescisión por Incremento de precio: El organizador se reserva el derecho de modificar el precio estipulado en caso de variaciones en los costes mencionados. Dicha modificación puede repercutir al cliente conforme a la normativa vigente y las condiciones generales hasta veinte días antes de la fecha de salida. En caso de reducciones, el ajuste en el precio se efectuará hasta el inicio del viaje, conforme al artículo 158 RDL 1/2007. Si el aumento del precio supera el 8% del costo total del viaje, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato sin penalizaciones o aceptar un viaje combinado alternativo. El cliente deberá notificar su decisión dentro de las 72 horas siguientes a la comunicación del incremento.

3. CAJA COMÚN

La Caja Común se constituirá por aportaciones consensuadas por todos los integrantes del grupo y se destinará a cubrir gastos no organizados o incluidos en el precio del viaje por la Agencia, como y no limitado a: comidas, propinas, combustible, atracciones y otros. El monto, influenciado por el tamaño del grupo y los gastos decididos, es variable y se ajusta según necesidades. Sto Gran Tour S.L. ofrece una estimación en su web, pero es indicativa y puede cambiar según las decisiones del grupo, variaciones de precios, la distancia recorrida, los cambios de moneda, la inflación etc. Por lo tanto, la Caja Común inicialmente establecida podría resultar insuficiente, en cuyo caso, según la voluntad de los participantes, podrá ser incrementada o, en caso de un déficit, el monto será redistribuido entre los participantes.
La gestión recae en miembros elegidos del grupo, sin intervención de Sto Gran Tour, quienes llevarán un registro de los movimientos financieros. Los colaboradores de Sto Gran Tour no participan en la Caja Común, aunque esta cubrirá ciertos gastos relacionados con ellos.

4. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

Todos los pasajeros, incluyendo bebés y menores de edad, en caso de su participación excepcional en el viaje, deben viajar con un documento de viaje original y válido para su desplazamiento. Para destinos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), se requiere que el pasaporte tenga validez por todo el período de la estancia, y posiblemente para un periodo adicional, cumpliendo con las exigencias específicas de cada país de destino.
Los ciudadanos no pertenecientes a la UE/EEE deben presentar un pasaporte vigente y original, el cual será el único documento de identificación válido, incluso para vuelos dentro del mismo país.
El pasajero será responsable de cualquier multa, penalización o gasto derivado de la falta de cumplimiento de estos requisitos. Documentos como tarjetas de residencia, permisos de conducir, libros de familia, libretas de identificación marítima, informes policiales por pérdida o robo del documento de viaje, tarjetas de identificación militar, entre otros, no serán considerados documentos válidos para viajar.
En el portal www.stograntour.com se proporciona información general a los ciudadanos sobre requisitos sanitarios y documentación necesaria para viajes internacionales, especialmente en la sección "Detalles de Viaje". Dicha información, sujeta a cambios, sirve como una guía general conforme al artículo 34 del Código de Turismo.
Dado el carácter variable de la información, estas no se incluyen en catálogos, PDF u otros materiales impresos.
El Viajero se compromete a consultar las fuentes oficiales indicadas a continuación, antes de proceder con la compra del paquete turístico. Esta consulta incluirá, pero no se limitará a, información relativa a la situación socio-política, sanitaria, climática y los documentos requeridos para el ingreso en el País.

Para ciudadanos italianos, se recomienda la consulta a las Questuras locales o al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Internacional - Unidad de Crisis, disponible en https://www.viaggiaresicuri.it/home, Piazzale della Farnesina, 1 00135 Roma RM, Italia, Teléfono: +39 06 36225, Correo electrónico: unita.crisi@esteri.it.
Cada viajero, incluidos los adultos responsables de menores, debe asegurarse de que todos sus documentos, como permisos de conducción, visados y permisos de tránsito,

tanto personales como familiares, los requisitos de inmigración estén en regla y cumplan con los requisitos del país de destino. Estos documentos deben ser válidos durante toda la duración del paquete turístico y en caso de tránsito por terceros países. Los viajeros deben solicitar esta documentación con suficiente antelación para asegurarse de recibir los visados y permisos a tiempo para el viaje.
En ausencia de dicha verificación por parte del Viajero, el Organizador no asumirá ninguna responsabilidad por la no salida de uno o más turistas debido a la falta de cumplimiento con los requisitos de documentación o situacionales del país de destino.
La denegación de entrada al país por documentación inadecuada o el rechazo de la misma por parte de alguna autoridad no se considerará una 'anulación por fuerza mayor', no implicando responsabilidad alguna por parte de la agencia ni derecho a reembolso del viaje.

5. REQUISITOS SANITARIOS

La Empresa brinda asistencia a través de sus canales de atención al cliente y mediante la información detallada en su portal web, brindando datos generales sobre salud y medicina. No obstante, la Empresa no está facultada para proporcionar consejos específicos en materia de salud, medicina y vacunación. Por consiguiente, el Cliente se compromete a realizar consultas con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Internacional o su propio médico. El Cliente asume la responsabilidad completa de verificar su estado de vacunación y las condiciones sanitarias requeridas para ser admitido en el país de destino y en los países de tránsito. El Cliente es plenamente consciente de que el incumplimiento de los requisitos sanitarios impuestos por el país de destino puede conducir a la denegación de la entrada. En tal situación, la Empresa no se responsabilizará por los costes adicionales que esto conlleve, ni proporcionará reembolsos del precio del viaje.
Condiciones físicas/psíquicas idóneas: Es fundamental que el Viajero evalúe su propio estado de salud psico-física antes de inscribirse, siendo consciente de las exigencias físicas y médicas que el viaje pueda implicar. Esta valoración personal es crucial para garantizar una experiencia segura y satisfactoria durante el viaje.
El consumidor/viajero tiene la obligación de comunicar al organizador, en el momento de la solicitud de la reserva, las eventuales enfermedades o discapacidades, físicas o psíquicas, o situación de embarazo superior a 5 meses, que puedan exigir formas de asistencia o cuidados especiales. No se acepta ninguna reserva para usuarios cuyas condiciones físicas o psíquicas hagan que su participación sea imposible o peligrosa para ellos mismos o para los demás, o que exijan pos de cuidados o asistencia que no se pueda garantizar.
En caso de no comunicar dicha anomalía en el momento de la reserva, y considerar la agencia un motivo de riesgo para el adecuado desarrollo del viaje, la agencia se guarda el derecho de no reembolsar los gastos efectuados en la reserva de la plaza del cliente, en concepto de penalización por incumplimiento de este punto relativo a la aptitud física/psíquica.

6. REQUISITOS PARTICULARES

Sto Gran Tour S.L. se especializa en ofrecer viajes que se apartan de las rutas turísticas convencionales, enfocándose en experiencias de aventura como senderismo, montañismo, expediciones, trekking, conducción de vehículos offroad en zonas remotas y deshabitadas, los safaris, pernoctaciones en entornos únicos, y observación de la naturaleza, entre otras. Los viajes contratados con nosotros presentan características únicas que implican un nivel de riesgo físico superior al ordinario. El consumidor, al contratar, reconoce estar plenamente informado de estos riesgos, asumiendo la responsabilidad derivada de los mismos y declarando que la naturaleza singular y el desafío que estos representan constituyen una de las razones principales para su elección.
No es necesaria una preparación física, atlética o cultural específica para participar en los viajes, ni se requiere equipo especial, excepto donde se indique expresamente lo contrario, pero dada la naturaleza aventurera de nuestros itinerarios,el viajero reconoce la importancia de que serán fundamentales el espíritu de equipo y de adaptación, una disposición abierta a la convivencia y al intercambio con el resto de los participantes, un marcado sentido de comunidad, la capacidad de mantener la calma y actuar de manera independiente cuando sea necesario.
Al inscribirse en nuestros viajes, los participantes aceptan estos términos, reconociendo y comprendiendo la esencia de la experiencia que Sto Gran Tour S.L. se esfuerza en ofrecer, conforme a la información detallada disponible en nuestro sitio web https://stograntour.com/it/come-funziona.

7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES Y REGLAS DE CONDUCTA

Los viajeros, además de asegurar la obtención y verificación de los requisitos burocráticos y sanitarios, deben adherirse a las siguientes normas para garantizar la fluidez y seguridad del viaje:
Conducta Adecuada: adoptar en todo momento una conducta que garantice la seguridad individual y colectiva, que contribuya positivamente al desarrollo del viaje organizado. Se requiere un respeto incondicional hacia el personal de Sto Gran Tour S.L y hacia los demás participantes durante todas las fases del viaje.
Atender y respetar las indicaciones de la empresa o de los colaboradores en todo momento incluyendo el cumplimiento puntual de los horarios establecidos y respetar los ritmos de marcha.
Es necesario participar en las actividades comunes del grupo, tales como la orientación, navegación, preparación de alimentos, y el mantenimiento de los equipos y vehículos utilizados, dentro de las capacidades de cada viajero.
Es esencial que los participantes sigan las recomendaciones/indicaciones de la agencia respecto a la vestimenta y el calzado adecuados para cada ruta, con el fin de garantizar su seguridad y el buen desarrollo del viaje.
Adherencia a Normativas: Los viajeros están obligados a cumplir con las reglas de prudencia, diligencia, las normativas específicas de los países de destino, las instrucciones del Organizador, y las regulaciones relacionadas con el paquete turístico. Serán responsables por los daños causados al Organizador por incumplimientos a dichas obligaciones. En caso de necesidad, los viajeros deben proporcionar al organizador los documentos requeridos para ejercer el derecho de subrogación en caso de daños causados por terceros.
Respeto al Medio Ambiente: Mantener una conducta respetuosa con el entorno natural, evitando dejar basura o dañar la flora y fauna del lugar.
Comunicación efectiva: Es esencial establecer un canal de comunicación directo con la agencia, adquiriendo una tarjeta SIM local para asegurar conectividad. Esto facilita la notificación inmediata de cualquier inconformidad o incidencia, permitiendo una pronta resolución.

Sto Gran Tour S.L. se reserva el derecho de excluir del grupo a cualquier viajero que incurra en comportamientos inadecuados, o que ponga en peligro la salud y la seguridad de los demás compañeros de viaje, terminando el contrato sin derecho a reembolso o compensación, siendo el viajero responsable de su regreso. Al aceptar este contrato, el viajero reconoce estar informado de estas condiciones y se compromete a colaborar activamente, asegurando una experiencia enriquecedora y cooperativa para todos los participantes.

8. CANCELACIÓN, MODIFICAS Y DESISTIMIENTO DEL CONTRATO

El viajero tiene el derecho de rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del paquete turístico. Para confirmar la renuncia al viaje, es obligatorio notificar de manera inmediata a la empresa mediante un correo electrónico dirigido a hello@stograntour.com, con el asunto "Cancelación de Viaje - Código del Viaje - Nombre y Apellidos".
Es esencial que la comunicación se realice a través de este medio para asegurar la correcta recepción y procesamiento de la solicitud de cancelación, conforme a los términos y condiciones establecidos en el contrato de viaje.

En caso de cancelación, el organizador podrá exigir al viajero el pago de una penalización, cuyo importe dependerá del momento en que se produzca la anulación del contrato, conformes a las condiciones establecidas:

i. Antes de 90 días: Reembolso total, excepto los servicios no reembolsables adquiridos.
ii. Entre 90 y 45 días antes de la salida: se cargará el 50% del precio total del viaje contratado.
iii. Entre 45 y 30 días antes de la salida: Se cargará el 75% del precio total del viaje contratado.
iv. Dentro de los 30 días anteriores a la salida y en caso de No-show: se cargará el 100% del precio total del viaje contratado.

Todos los servicios adquiridos por Sto Gran Tour S.L. a nombre del viajero, indispensables para la realización del viaje, se considerarán no reembolsables una vez confirmados. Estos incluyen, sin limitarse a: billetes de avión, barco, tren, autobús, y cualquier otro medio de transporte, las entradas a parques, monumentos, museos o eventos, el seguro de viaje básico o el seguro de cancelación, la parte proporcional de la fee del acompañante y sus gastos relacionados.
En caso de modificaciones y cancelaciones, se aplicará un cargo por gestión de inscripción del viajero por parte de la empresa, ascendente a 150,00 €, en concepto de

gastos de gestión, como compensación por la actividad y el tiempo necesarios para procesar la cancelación.

Dichos servicios constituyen el 100% del gasto incurrido, salvo en casos donde las condiciones y términos de servicio de los proveedores específicos permitan una compensación parcial, en cuyo caso se aplicará el porcentaje de reembolso permitido por tales términos. Las solicitudes de cancelación recibidas durante días festivos o fines de semana serán tramitadas el primer día hábil subsiguiente. Las condiciones de cancelación aplicables serán aquellas vigentes al momento de su procesamiento. La Agencia asegura la diligencia en la comunicación de cancelaciones a los proveedores; no obstante, ante retrasos atribuibles a la recepción de dichas solicitudes en periodos no laborables, las penalidades derivadas recaerán sobre el Cliente.
Las condiciones de cancelación y anulación entran en vigor en el momento en que el cliente firma el contrato y abona el depósito, y son válidas tanto para viajes ya confirmados como para aquellos en espera de confirmación por no alcanzar el mínimo requerido de participantes o que se encuentran en proceso de ser confirmados (en estos casos los gastos no reembolsables podrían ser menores).

El viajero, con arreglo al artículo 97.1.l y 103.l del RDL 1/2007, carece del derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado, salvo cuando los contratos de viaje combinado se celebraran fuera del establecimiento mercantil, que dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento, sin necesidad de justificación.

La empresa se compromete a evaluar de manera individual y detallada cada caso de cancelación o modificación presentado por el viajero, especialmente aquellos debidos a circunstancias excepcionales o de fuerza mayor. En tales situaciones, la empresa hará todo lo posible por ofrecer soluciones alternativas, asistencia adicional o minimizar las penalizaciones, siempre dentro de los límites de lo razonable y sujeto a las políticas de nuestros proveedores de servicios y a las regulaciones aplicables. Este compromiso refleja nuestra dedicación a la satisfacción y el bienestar de nuestros clientes, aunque no garantiza la exención de cargos o penalizaciones en todos los casos.

Circunstancias excepcionales
En el caso de que se presenten circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o sus alrededores que afecten de manera significativa la ejecución del viaje combinado o el transporte de pasajeros al destino, el viajero tendrá el derecho de resolver el contrato antes de su inicio, sin incurrir en ninguna penalización. En estas circunstancias, el viajero será elegible para el reembolso completo de los pagos realizados, con la excepción de los gastos que sean intrínsecamente no reembolsables, sin derecho a compensación adicional alguna.
En el supuesto de que, al momento de la reserva, el destino seleccionado esté bajo una "alerta" por motivos de seguridad según fuentes oficiales, y posteriormente el viajero decida cancelar el viaje, no podrá invocar un incumplimiento contractual relacionado con las condiciones de seguridad del país como motivo de cancelación.

CANCELACIÓN POR PARTE DEL ORGANIZADOR
El organizador se reserva el derecho de cancelar el contrato de viaje combinado, comprometiéndose a reembolsar al viajero la totalidad de los pagos realizados por este último, sin que la empresa incurra en responsabilidad por compensaciones adicionales en los siguientes casos:

v. Si el número de inscritos para el viaje combinado no alcanza el mínimo requerido;
vi. En situaciones donde Sto Gran Tour S.L. se encuentre imposibilitado de llevar a cabo el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, se procederá a notificar al viajero la cancelación del viaje de manera inmediata y sin demoras indebidas antes del inicio del viaje combinado.

9. MÍNIMO DE PARTICIPANTES:
La realización de un viaje de grupo depende de alcanzar un número mínimo de participantes, que puede variar entre 4 y 9 personas, dependiendo de diversos factores como el destino, el coste de los servicios y los vuelos en el momento de la confirmación, entre otros.
En el evento de no alcanzar el número mínimo requerido, la Sociedad se compromete a notificar la cancelación del viaje respetando los siguientes plazos: 20 días naturales antes de la fecha de inicio para los viajes de más de 6 días de duración; 7 días antes para viajes que tengan una duración de entre 2 y 6 días; y 48 horas antes para viajes de menos de 2 días que incluyan, como mínimo, una noche de alojamiento.
Ante tal circunstancia, la Agencia comunicará al consumidor sus derechos y procederá a ofrecer alternativas viables, tales como la emisión de vouchers aplicables para otras fechas o destinos, o en su defecto, el reembolso íntegro de las cantidades abonadas por el cliente.

10. RESPONSABILIDAD POR ERRORES EN LA RESERVA
La empresa asumirá la responsabilidad por aquellos errores que sean resultado de fallos técnicos en el sistema de reservación atribuibles a su gestión, así como por los errores cometidos durante el proceso de reservación en los casos en que el empresario haya acordado gestionar la reservación de un viaje combinado. Sto Gran Tour SL no asumirá responsabilidad alguna por errores en la reservación que sean directamente atribuibles al viajero. Esto incluye, pero no se limita a, información incorrecta o incompleta suministrada por el viajero durante el proceso de reservación. En tales casos, cualquier coste derivado de la modificación de la reservación, incluyendo pero no limitado a cambios en fechas, destinos o nombres de los viajeros, será de exclusiva responsabilidad del viajero. Asimismo, la Agencia queda exenta de responsabilidad en situaciones donde los errores de reservación sean resultado de circunstancias inevitables y extraordinarias, que escapen al control del empresario y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado a pesar de haber adoptado todas las medidas razonables.

11. INICIO DEL VIAJE
Se considera como inicio del viaje, y por tanto comienzo de los servicios ofrecidos por la empresa, el momento de la salida del vuelo del Cliente, cuando dicho vuelo está incluido en el precio y forma parte integral del contrato. El momento y lugar de inicio del viaje será la puerta de embarque especificada en la tarjeta de embarque oficial de la aerolínea, la cual la agencia se compromete a enviar al cliente a través del área personal en un plazo adecuado antes de la fecha de salida.
En los casos en que el servicio de transporte aéreo no esté incluido en el viaje, y por ende sea excluido del presente contrato, se considerará como lugar y momento de inicio del viaje la ejecución de la primera noche en el hotel donde comienza el itinerario turístico con el resto de los participantes, o cualquier otro lugar de encuentro que haya sido previamente acordado entre la empresa y el cliente.

12. INTERRUPCIÓN DEL VIAJE
En caso de que el cliente decida interrumpir voluntariamente el viaje una vez iniciado, deberá enviar una comunicación oficial por escrito a través del correo electrónico hello@stograntour.com. A partir de ese momento, el contrato de viaje y, por consiguiente, las responsabilidades del Tour Operador se considerarán finalizadas.
El viajero que decida interrumpir voluntariamente el viaje no tendrá derecho a reembolsos o compensaciones, ni del costo total del viaje ni de la parte proporcional de los servicios no utilizados. Será responsabilidad del viajero organizar de manera autónoma su regreso a su país de origen.

13. CESIÓN DEL CONTRATO DE PAQUETE TURÍSTICO A TERCEROS
El viajero podrá transferir su contrato de viaje combinado a otra persona que cumpla todas las condiciones aplicables al contrato. Para ello, debe notificar al organizador mediante un soporte duradero con una antelación mínima de siete días naturales antes del inicio del viaje combinado. El organizador verificará si la transferencia es factible según las condiciones contractuales con los distintos proveedores. Posteriormente, informará al cedente sobre los costes reales de la cesión, que pueden incluir: costos por cambio de nombre en la reserva, servicios en tierra, trámites, etc., justificados en relación con las cláusulas de penalización impuestas por los proveedores por la transferencia del contrato.
El cedente y el cesionario del contrato de paquete turístico serán solidariamente responsables del pago del saldo pendiente del precio, así como de cualquier derecho, impuesto y otros costes adicionales, incluyendo las posibles tasas administrativas y de gestión de trámites resultantes de dicha cesión.

14. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

Para solicitar un reembolso bajo las condiciones estipuladas en este contrato, el cliente debe suministrar su información bancaria a Sto Gran Tour S.L. a través del correo electrónico oficial: hello@stograntour.com. La solicitud de reembolso se deberá presentar no antes del día de finalización del viaje contratado y deberá incluir los siguientes datos bancarios:

i. Intestatario del Cuenta Corriente (Titular de la Cuenta)
ii. Código IBAN
iii. Nombre del Banco
iv. Código SWIFT/BIC (para cuentas en el extranjero)

El cliente asume la responsabilidad total de la exactitud y completitud de los datos bancarios proporcionados. Sto Gran Tour S.L. no se hace responsable de comisiones adicionales o gastos incurridos debido a errores en la información suministrada por el cliente o rechazos de transferencia por datos incorrectos. Cualquier costo adicional generado por estas circunstancias será asumido por el cliente, sin incurrir en penalizaciones o costos de gestión adicionales por parte de Sto Gran Tour S.L.

15. MODIFICACIÓN DEL VIAJE

El presente contrato establece que la oferta del paquete turístico no será modificada salvo acuerdo expreso entre las partes contratantes. No obstante, el organizador se reserva el derecho de realizar modificaciones unilaterales al contrato de viaje combinado, siempre y cuando dichos cambios sean menores y no alteren la estructura esencial del viaje.
En el caso de modificaciones sustanciales, salvo por las razones expuestas a continuación, el viajero dispondrá de un plazo de 3 días desde la notificación de dicha modificación para aceptar el cambio propuesto o rescindir el contrato sin incurrir en penalizaciones. Si transcurrido dicho plazo no se recibe respuesta, se entenderá que el viajero acepta la modificación realizada.
Modificaciones Debidas a Causas Meteorológicas o Externas a la Empresa: El cliente, tras haber revisado la información precontractual y el presente contrato, reconoce y acepta que, dada la naturaleza flexible del viaje contratado, las rutas o actividades programadas pueden sufrir variaciones, o el orden de los días y el programa en general pueden ser reorganizados, sin que ello afecte a la esencia del viaje contratado. Tales cambios, incluso aquellos motivados por condiciones meteorológicas adversas, decisiones operativas o disponibilidad de servicios/alojamientos en el momento de la reserva, se considerarán menores y no afectarán la esencia del viaje. La decisión sobre posibles cambios de itinerarios debido a condiciones meteorológicas será tomada exclusivamente por Sto Gran Tour o sus colaboradores, priorizando siempre la seguridad de los viajeros. No se efectuarán reembolsos por modificaciones en el programa debido a las condiciones descritas.
Modificaciones por parte de los participantes: En relación con las modificaciones al itinerario en viajes de tipo "self-drive", los clientes podrán realizar cambios en el itinerario y en los destinos siempre que exista un acuerdo común y con la unanimidad de todo el grupo, y siempre que dichos cambios no impliquen alteraciones sustanciales al programa original o generen problemas de seguridad. Cualquier cambio propuesto debe ser notificado con antelación al organizador turístico, quien tendrá la autoridad final para aceptar o rechazar la modificación, basándose también en la disponibilidad de los proveedores. En caso de no seguir este procedimiento, se entenderá que el contrato ha quedado resuelto.
Es importante señalar que los costos adicionales originados por la modificación del itinerario serán asumidos por los participantes, quienes también se harán cargo de la gestión logística correspondiente. Los servicios inicialmente contratados pero no utilizados debido a los cambios efectuados se considerarán no reembolsables.
Adicionalmente, la empresa no asume la garantía de que las coberturas de las pólizas de seguro originales se extiendan a las modificaciones realizadas por los participantes en el itinerario. Por lo tanto, es responsabilidad de los clientes verificar que las coberturas de sus seguros personales sean aplicables y suficientes para las nuevas actividades o destinos que decidan incorporar a su viaje.

16. SEGUROS MÉDICOS Y DE CANCELACIÓN

Seguro médico: la empresa asegura a los viajeros la cobertura del seguro médico y de equipaje conforme a las condiciones, deducciones y límites especificados en los documentos disponibles para consulta previa a la inscripción, y siempre accesibles bajo petición a través de los canales de comunicación oficiales de la empresa y mediante hello@stograntour.com. Esta póliza no incluye reembolsos por cancelaciones.
Los derechos derivados de los contratos de seguro deben ser ejercidos por el viajero/turista directamente ante las compañías aseguradoras, siguiendo las condiciones y procedimientos estipulados en las pólizas, prestando especial atención a los plazos para la notificación de siniestros, deducciones, limitaciones y exclusiones. Al momento de la reserva, los viajeros deben comunicar al vendedor cualquier necesidad específica o problemas que pudieran requerir y/o aconsejar la emisión de pólizas diferentes a las propuestas por el organizador o incluidas en el precio del paquete turístico.
Seguro de cancelación: La empresa proporciona a los viajeros la opción de suscribir un seguro de cancelación en el momento de realizar la reserva, destinado a cubrir los gastos derivados de la cancelación o anulación del viaje por parte del participante, conforme a las condiciones, cláusulas, deducciones y limitaciones detalladas en la documentación facilitada durante el proceso de inscripción y disponible en formato PDF. La suscripción de este seguro puede efectuarse tanto al momento de la reserva como posteriormente, siendo el viajero consciente de que la activación de la póliza podría requerir un período mínimo de tiempo para su efectividad. En el caso de que el viajero decida cancelar el viaje, deberá contactar a la compañía aseguradora para confirmar la cobertura y los procedimientos aplicables, reconociendo que Sto Gran Tour actúa únicamente como intermediario en la oferta de este seguro y queda exento de toda responsabilidad en relación con las decisiones de cobertura tomadas por la aseguradora, especialmente si la causa de cancelación no está amparada por la póliza. El viajero es consciente de que los tiempos para el procesamiento y resolución de las reclamaciones pueden variar, y que estos podrían extenderse hasta 9 meses o más, según lo previsto en la póliza de seguro.

Se destaca que el viajero no está obligado a contratar la póliza ofrecida por la empresa y se le alienta a evaluar alternativas disponibles en el mercado, asegurándose de que la póliza elegida se ajuste a sus necesidades específicas. Todos los derechos derivados del contrato de seguro deben ser ejercitados directamente por el viajero ante la compañía aseguradora, siguiendo las condiciones y procedimientos estipulados en las pólizas correspondientes.

Las solicitudes de cancelación recibidas durante días festivos o fines de semana serán tramitadas el primer día hábil subsiguiente. Las condiciones de cancelación aplicables serán aquellas vigentes al momento de su procesamiento. La Agencia asegura la diligencia en la comunicación de cancelaciones a los proveedores; no obstante, ante retrasos atribuibles a la recepción de dichas solicitudes en periodos no laborables, las penalidades derivadas recaerán sobre el Cliente.

17. OVERBOOKING

Teniendo en cuenta la naturaleza del sistema informático y la posibilidad de que los clientes realicen pagos mediante transferencia bancaria, se reconoce el potencial de situaciones de sobreventa (overbooking). En tal contexto, la Sociedad se reserva el derecho de notificar al cliente dentro del primer día laboral siguiente a la reserva, con la opción de cancelar unilateralmente el contrato de viaje.

En el evento de que la alternativa propuesta implique un costo superior, la Sociedad informará al cliente de la posible diferencia de precio, dejando a este último la libertad de aceptar la opción actualizada, asumiendo el costo adicional, o de rechazarla, optando por la rescisión del contrato sin penalizaciones.

18. VIAJES EN MODALIDAD “SELF DRIVE”

En la modalidad de viaje "Self Drive" serán los clientes quienes conduzcan los vehículos por la totalidad del recorrido turístico. La empresa, en su función, se limitará a gestionar las reservas necesarias para el alquiler de vehículos, lo cual se proporcionan por entidades locales, actuando en nombre y representación de los clientes que voluntariamente se hayan inscrito para ejercer la función de conductor. Se destaca que, dentro de los paquetes ofrecidos bajo esta modalidad, no se incluye el servicio de chófer profesional. El Colaborador en loco brindará apoyo a los clientes y a los conductores voluntarios a la conducción, navegación y en la resolución de imprevistos que surjan durante el viaje, sin que la conducción forme parte de sus responsabilidades o funciones según el presente contrato, siendo voluntario.

Al firmar este contrato, los clientes aceptan participar en un viaje de modalidad "self drive", donde la conducción autónoma es parte de las responsabilidades de los participantes y del grupo. La ausencia de la licencia de conducción en la categoría correspondiente inhabilitará al viajero para la conducción, que de llevar a cabo tal actividad supondrá la asunción íntegra de responsabilidad por parte del viajero, eximiendo de cualquier responsabilidad a la AGENCIA.
Tanto los viajeros que opten por ser conductores voluntarios como aquellos que no participen en la conducción, y cualquier persona presente en los vehículos alquilados

aceptan expresamente que un miembro del grupo asuma el papel de conductor del o de los vehículos, exonerando a Sto Gran Tour y a los participantes conductores voluntarios de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de esta circunstancia y de posibles incidentes relacionados.
Los clientes y conductores voluntarios, a cuyo nombre se formalizarán los contratos de alquiler, deben revisar detenidamente el contrato proporcionado por la empresa de alquiler de vehículos en el destino. Es esencial que quienes deseen conducir se registren adecuadamente en la compañía de alquiler y cumplan con todos los requisitos establecidos al retirar el vehículo.

Seguros adicionales y franquicias:
Los clientes y conductores voluntarios, que formalizarán los contratos de alquiler a su nombre, deben examinar con atención el contrato proporcionado por la compañía de alquiler, incluidas todas las condiciones de seguro pertinentes.
En algunos destinos, el seguro de Responsabilidad Civil hacia Terceros (RCT) podría no ser obligatorio ni estar incluido en el contrato de alquiler. Es imperativo que el firmante del contrato y todos los ocupantes del vehículo revisen las condiciones del seguro y, de ser necesario, suscriban dicho seguro en caso de que no esté incluido en la reserva realizada por la Agencia y no esté expresamente mencionado entre las inclusiones en el apartado correspondiente.
A menos que se especifique lo contrario, el seguro incluido en el paquete implica una franquicia en caso de daños a los vehículos, la cual varía según la empresa de alquiler, el tipo de vehículo y el destino, entre otros factores. Así, en caso de daños se podría requerir el pago de esta franquicia, siendo esta responsabilidad del grupo de clientes. Cualquier daño a los vehículos durante el periodo de alquiler recae en los viajeros.
Es obligación del grupo y del conductor voluntario, signatarios del contrato de alquiler, evaluar cuidadosamente las condiciones del seguro y considerar, según su criterio, la contratación de un seguro adicional que ofrezca mayor protección y pueda reducir o eliminar la franquicia impuesta por la empresa de alquiler. Los clientes pueden contratar de manera independiente un seguro complementario, como un seguro a todo riesgo, para obtener una cobertura ampliada. El pago de este seguro adicional se realizará directamente a la compañía de alquiler o mediante pago a la Agencia. Si los clientes deciden no adquirir un seguro que cubra completamente la franquicia, será necesario que los participantes del viaje entreguen la fianza correspondiente a nuestro colaborador en el destino. Esta fianza garantizará la cobertura de los daños no incluidos en el seguro estándar proporcionado por la compañía de alquiler. En caso de que el depósito no se entregue o resulte insuficiente, los eventuales daños podrán ser reclamados a los participantes a su regreso del viaje.

Estado del vehículo al momento de la entrega: Al recibir el vehículo, los clientes deben efectuar un examen minucioso de elementos críticos como neumáticos, frenos y parabrisas, además de verificar la integridad de todos los dispositivos de seguridad, con el objetivo de garantizar condiciones óptimas para un desplazamiento seguro. Es igualmente crucial, durante el procedimiento de retiro del automóvil, inspeccionar su apariencia exterior y interior y confirmar que cualquier deterioro previo sea adecuadamente anotado en el acta de entrega proporcionada por la empresa de alquiler, eludiendo así posibles sanciones económicas por desperfectos no atribuibles a su uso.
Sto Gran Tour se exime de cualquier responsabilidad relacionada con la verificación del estado del vehículo, tanto en lo referente a su funcionalidad como a su estética, ya que dichas revisiones escapan a nuestra competencia y recaen en la esfera de obligaciones del cliente al momento de la recepción del vehículo. La diligencia en la realización de estas comprobaciones es una responsabilidad exclusiva de la parte receptora del vehículo, cuya omisión podría resultar en imposiciones pecuniarias no previstas.

Categoría de vehículos y permisos de conducción: En las travesías bajo la modalidad "self drive", Sto Gran Tour facilitará a los viajeros vehículos operables con licencia tipo B, conforme a normativas locales, así como motocicletas que requieran licencia tipo A. Quienes decidan conducir asumirán el compromiso de validar la autenticidad de sus licencias de conducir durante el periodo de alquiler. En cuanto a licencias internacionales, Sto Gran Tour brindará orientación pertinente en la descripción del viaje y mediante enlaces al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Internacional. La gestión y costes vinculados a la adquisición de tales permisos recaen en los conductores voluntarios o en el colectivo de viajeros, incumbiendoles la obtención oportuna de estos documentos.
La selección de vehículos se adecúa al tipo de viaje y se detalla cuando estos constituyen un elemento central o el objetivo principal del paquete turístico. La variedad de transportes se ajusta a la disponibilidad local al momento del retiro de los vehículos. Nuestra flota abarca, entre otros, automóviles de distintas capacidades, furgonetas, vehículos utilitarios, autocaravanas y vehículos todoterreno, clasificados bajo categorías como MCMR, ECMR, EDMR, CDMR, CWMR y CVMR.

Cambios en el tipo de vehículo previsto no se consideran incumplimientos del paquete turístico por parte de Sto Gran Tour.

Guía de vehículos, seguridad y normas:

i. Los conductores deben adherirse estrictamente a las normativas de seguridad vial, familiarizándose con aspectos tales como límites de velocidad, prácticas de conducción local, y recomendaciones para la conducción en distintos tipos de terrenos, basándose en la información suministrada en el Área Personal, fichas de viaje, por colaboradores locales o en los contratos de alquiler.
ii. Mantener una conducta prudente al volante, respetando todas las leyes de tráfico del país de destino y adaptándose a las condiciones de conducción locales, que pueden diferir significativamente de las del país de origen. Mantener una actitud respetuosa y cordial con otros usuarios de la vía, contribuyendo a un ambiente seguro y agradable durante el viaje.
iii. El uso del vehículo está estrictamente limitado a los fines estipulados en el servicio contratado; cualquier uso personal o ajeno a este propósito es prohibido y acarrea responsabilidad individual.
iv. Los usuarios deben asegurar la custodia de las llaves del vehículo, adoptando todas las medidas necesarias para prevenir pérdidas o robos, y asegurando el vehículo adecuadamente durante los periodos de descanso.
v. Respetar el uso de los vehículos según las indicaciones de los colaboradores y dentro de los horarios establecidos, en beneficio del grupo.
vi. Se desaconseja dejar objetos de valor dentro del vehículo a la vista, ya que el seguro puede no cubrir robos o daños derivados de esta circunstancia.
vii. En caso de detectar cualquier anomalía o problema con el vehículo, es crucial notificarlo de inmediato para permitir una solución rápida y eficaz, minimizando así posibles inconvenientes durante el viaje.
viii. La verificación del estado y funcionamiento de todos los elementos de seguridad del vehículo, como cinturones, airbags, y sistemas de señalización, antes de iniciar el viaje, es responsabilidad del conductor.
ix. Se debe evitar conducir en condiciones meteorológicas adversas; en caso de ser inevitable, se recomienda extremar las precauciones y ajustar la velocidad a las condiciones del entorno.
x. Los conductores deben abstenerse de consumir alcohol o cualquier sustancia que pueda afectar su capacidad para conducir de manera segura antes o durante el uso del vehículo.
xi. Es esencial respetar las áreas de estacionamiento designadas y evitar aparcar en zonas restringidas o privadas para no incurrir en multas o sanciones.
xii. Los vehículos deben ser devueltos con el nivel de combustible acordado en el contrato de alquiler para evitar cargos adicionales.
xiii. En áreas remotas o menos desarrolladas, se recomienda llevar un kit de emergencia que incluya agua, alimentos no perecederos, y herramientas básicas.
xiv. Los conductores deben informarse sobre las rutas y destinos previstos, planificando adecuadamente las paradas y descansos para evitar fatigas durante la conducción.
xv. Es obligatorio el uso de los dispositivos de seguridad para todos los usuarios de los vehículos, como casco para los viajes en motocicleta y cinturones de seguridad, así como el uso de chalecos reflectantes y triángulos de señalización en caso de avería.

Número de Conductores Voluntarios: El viaje en modalidad self-drive se fundamenta en la disposición voluntaria de uno o más viajeros para asumir las responsabilidades de la conducción autónoma. Nuestros colaboradores en el destino no son conductores profesionales y no cuentan con las licencias requeridas para desempeñar esta función. Por lo tanto, no podrán asumir el rol de conductor bajo ninguna circunstancia.
La formación y confirmación del grupo de viaje se basa en el número mínimo de participantes requerido, sin que éste dependa del número de conductores voluntarios disponibles. En caso de no contar con suficientes voluntarios para la conducción, la agencia, sujeta a disponibilidad, se compromete a facilitar un servicio de transporte externo con conductor. Los costos asociados a este servicio adicional serán responsabilidad de los participantes y deberán ser abonados directamente al proveedor del

servicio en el destino.
Los clientes deben aceptar que, en caso de reemplazar la modalidad de guía self-drive por un servicio profesional de conducción, aunque el itinerario de viaje permanezca inalterado, la flexibilidad y los horarios del viaje dependerán de la disponibilidad de los conductores del proveedor y de las leyes locales sobre el número de horas permitidas para la conducción.
Si los participantes declinan la opción de conducción profesional, tienen la posibilidad de proseguir con el itinerario establecido en el contrato mediante el uso de transporte público, asumiendo personalmente los costes asociados y renunciando al servicio de alquiler de vehículos. En este caso, el reembolso del importe abonado por el alquiler no está asegurado. La agencia proporcionará información sobre alternativas de transporte viables, incluyendo tarifas estimadas y rutas posibles.

En caso de que los clientes opten por cancelar el viaje debido a la falta de conductores voluntarios o por no aceptar los costos adicionales del servicio de transporte con conductor y deseen renunciar al uso de transporte público, podrán cancelar el viaje. Es crucial especificar que ciertos gastos no serán reembolsables, de acuerdo con las condiciones de cancelación establecidas. Si el viaje ya ha comenzado, los clientes serán responsables de organizar su repatriación, y la agencia procederá al reembolso de los únicos gastos reembolsables.

Mejoras y servicios adicionales: Se invita a los participantes a examinar minuciosamente el contrato de alquiler para verificar qué servicios están incluidos y cuáles requieren un pago adicional, así como familiarizarse con las políticas de la compañía de alquiler antes de firmar el contrato.
Todas las mejoras o servicios adicionales que no formen parte de la reserva original y que sean de pago, tales como conductores adicionales, seguros adicionales, actualización de la categoría del vehículo, equipamiento especial, peajes o cargos por devolver el vehículo en una ubicación diferente a la de recogida, entre otros servicios ofrecidos por la compañía de alquiler en el momento de la recogida del vehículo y que no estén incluidos en el paquete turístico, deberán ser abonados directamente a la compañía de alquiler en el momento de su contratación o, según el acuerdo previo, a través de la agencia, o de lo contrario, serán facturados adicionalmente al grupo.

Cualquier multa o sanción derivada del uso del vehículo durante el periodo de alquiler, incluyendo pero no limitado a multas de tráfico, estacionamiento indebido o infracciones de normativas locales, recaerá sobre los clientes. Los viajeros son responsables de cumplir con todas las leyes de tráfico y regulaciones locales mientras estén al volante. En caso de incurrir en multas o sanciones, los clientes deberán asumir los costos correspondientes, los cuales podrían ser gestionados por la compañía de alquiler y posteriormente cargados a la cuenta del cliente.

19. OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE

En el marco de este contrato de viaje combinado, el Cliente acepta que ciertas etapas del itinerario, cuando previsto, se puedan llevar a cabo mediante el uso de transporte privado, como autobuses, furgonetas, coches o motocicletas, seleccionados por la Agencia conforme al paquete turístico elegido. La Agencia se compromete a asegurar que estos servicios cumplan con los estándares, considerando que el tipo de viaje aventurero puede desarrollarse en lugares remotos y aislados del mundo, donde los estándares de seguridad y calidad pueden diferir respecto al país de origen del viajero.
El Cliente entiende que, a pesar de los esfuerzos de la Agencia por seleccionar los mejores proveedores de servicios, la naturaleza del transporte privado conlleva una variabilidad que puede influir en los horarios y modalidades de viaje, requiriéndose flexibilidad ante posibles cambios por fuerzas mayores como condiciones climáticas adversas, huelgas o eventos naturales. Dado que el servicio es proporcionado por terceros colaboradores, la Agencia no puede garantizar la especificidad del vehículo utilizado, ya sea en términos de número de asientos, tipo de vehículo o servicios ofrecidos durante el trayecto. La Agencia se esforzará por informar y acordar con el Cliente las características del transporte privado a utilizar, siempre buscando la mejor opción disponible que se ajuste a las necesidades del viaje y las expectativas del Cliente.
En caso de que se requiera un cambio en el medio de transporte previamente acordado debido a circunstancias imprevistas, la Agencia se compromete a buscar alternativas equivalentes sin coste adicional para el Cliente, asegurando la continuidad y calidad del viaje. El Cliente será informado de cualquier cambio significativo en los medios de transporte y tendrá derecho a aceptar la alternativa propuesta o, en casos excepcionales y justificados, a solicitar ajustes o compensaciones acordes a las inconveniencias que tales cambios pudieran ocasionar.

20. VIAJES CON MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

El Cliente acepta que ciertas partes del itinerario podrían realizarse mediante el uso de medios de transporte público local, como trenes, autobuses, tranvías y ferries y que el tipo de viaje aventurero puede llevarse a cabo en lugares remotos y aislados del mundo, donde los estándares de seguridad y calidad pueden variar en comparación con el país de origen del viajero. El Cliente comprende que la naturaleza del transporte público conlleva una variabilidad que puede influir en los horarios y modalidades de viaje, y se requiere flexibilidad ante posibles cambios debido a fuerzas mayores, como condiciones climáticas adversas, huelgas o eventos naturales. En estas circunstancias, la Agencia se compromete a adoptar soluciones adecuadas sin incurrir en costos adicionales para el Cliente, esforzándose por minimizar el impacto en el programa del viaje y garantizar alternativas equivalentes cuando sea posible. Cuando el servicio de transporte público esté incluido en el precio del viaje y la gestión del mismo sea responsabilidad explícita de la Agencia, esta optará generalmente por servicios en clase económica o turística, con o sin escalas. Debido a la disponibilidad, los miembros del grupo podrían viajar en horarios diferentes y en medios de transporte de distintos tipos, siempre y cuando se respete el itinerario. Por estas razones, la Agencia no puede garantizar un estándar uniforme de transporte para todos los paquetes ni dentro de un mismo itinerario, y tampoco se garantizan asientos reservados, ya que no siempre es posible realizar dichas reservas.
De acuerdo con las condiciones contractuales, debido a factores como el clima, la disponibilidad, huelgas o eventos naturales, podría ser necesario modificar el itinerario o el orden de este, o que un viajero o parte del grupo deba utilizar un medio de transporte alternativo.
En casos donde los billetes de transporte no estén incluidos en el precio del viaje y su gestión no corresponda a la Agencia, será responsabilidad del Cliente o del grupo de participantes organizar y gestionar la compra y logística de manera autónoma, contando con el apoyo de la Agencia, que quedará eximida de cualquier responsabilidad relacionada con servicios no proporcionados directamente.

21. CONDICIONES DE ALOJAMIENTO

La tipología de alojamientos constituye una característica distintiva de los productos ofrecidos por la Empresa, destacando la experiencia de inmersión con pequeños proveedores locales y su cultura en los distintos países visitados.
La tipología de los alojamientos abarca desde pensiones, casas locales, homestays, tiendas de campaña, campamentos nómadas, cottages de campo y montaña, refugios alpinos, igloo de hielo, casas rústicas, motorhomes, roulottes o campers, casas de madera construidas sobre árboles, cabañas de barro, paja o estiércol, plazas de estacionamiento en campings, tiendas de techo para autos, entre otros.
Las opciones de habitaciones pueden ser dobles, triples, cuádruples o de mayor capacidad; estas pueden ofrecer espacios compartidos con el grupo o con terceros, lo mismo aplica para los baños, que pueden ser compartidos. En las habitaciones compartidas, los viajeros pueden disponer de camas individuales o matrimoniales compartidas, cuyas dimensiones y materiales de construcción de las estructuras, servicios y camas varían según el país. En algunos países, la disponibilidad de servicios básicos como electricidad, agua corriente y sistemas de desagüe puede no estar garantizada, incluso durante varias horas al día.
En caso de calamidades naturales, incluidas pero no limitadas a terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, tornados, ciclones, etc., algunos servicios esenciales de las instalaciones de alojamiento podrían no estar garantizados. En caso de incidencias durante el recorrido o imprevistos que requieran un cambio en el programa, incluyendo el alojamiento nocturno, no se asegura el mantenimiento del estándar de alojamiento inicialmente previsto.

La asignación de las habitaciones y la distribución de los ocupantes en las mismas, correspondientes a las diversas opciones de alojamiento ofrecidas, serán determinadas exclusivamente por el grupo de viajeros. Esto se debe a que la compañía no se encarga de la creación de listados para la asignación de habitaciones. Los viajeros que conformen una pareja tendrán la posibilidad de compartir habitación, siempre y cuando dicha organización se realice de manera independiente y acordada dentro del grupo. Asimismo, se establece que el colaborador de la empresa compartirá el alojamiento o las habitaciones con los demás clientes a lo largo del desarrollo del itinerario propuesto.
En conformidad con el espíritu del viaje detallado en los diversos puntos del presente contrato, en las condiciones generales y en los distintos documentos disponibles antes de la compra por parte del cliente, los productos ofrecidos por la compañía están orientados a fomentar la socialización entre los miembros del grupo, siendo por tanto necesario un espíritu de compartición y un deseo de participación.

En el ANEXO III - FICHA TÉCNICA de este contrato, así como en el catálogo web de itinerarios, se proporciona una descripción del tipo de alojamiento previsto para el Paquete Turístico. Sin embargo, esta información debe ser considerada como orientativa, ya que la distribución y asignación de las habitaciones puede sufrir

variaciones en el momento del viaje. El Cliente reconoce y acepta que, debido a la naturaleza intrínsecamente variable de los viajes y a las múltiples variables que intervienen, incluidas pero no limitadas a la disponibilidad en el momento de efectuar la reserva, Sto Gran Tour S.L no puede comprometerse a garantizar un estándar uniforme de alojamiento. Esta condición es aplicable tanto para los viajes listados en el catálogo como para las distintas salidas hacia el mismo destino, e incluso para las diversas noches dentro de un mismo paquete turístico. Puede ocurrir que algunos participantes se hospeden en establecimientos de calidad superior o inferior en comparación con otros miembros del grupo.

Sto Gran Tour S.L. se compromete a elegir alojamientos que satisfagan criterios de confort y seguridad. El Cliente acepta y entiende que la tipología de los alojamientos no es un criterio determinante en la selección del paquete turístico y que los destinos escogidos por el operador se sitúan mayormente en áreas remotas o menos turísticas, donde el turismo masivo no ha alcanzado un desarrollo pleno, al igual que la profesionalidad de los proveedores locales.

Para cualquier información, antes de la compra del producto, el viajero puede contactar los canales de asistencia al cliente o mediante el correo electrónico hello@stograntour.com.

Cualquier daño ocasionado a la estructura durante la estancia será cargado a los clientes que se hayan alojado en dicha habitación.
La organización se compromete a satisfacer las solicitudes de alojamientos individuales u otros tipos de necesidades siempre que sea posible y comunicará al viajero el costo adicional, si lo hubiera, y la disponibilidad.

22. CONDICIONES DE TRANSPORTE AÉREO

El servicio de transporte aéreo, con Aeropuerto de Salida preestablecido por la Agencia, tanto para el destino del Paquete Turístico como para los traslados internos dentro del circuito, está incluido en el precio del viaje, salvo indicaciones contrarias.
Los servicios incluidos en el precio del billete aéreo se refieren a la clase económica/turista, sin asignación previa de asientos ni la provisión de servicios adicionales, a menos que se especifique de otra manera. Al Viajero se le permitirá llevar un equipaje de mano, cuyas dimensiones máximas varían según las normativas de la aerolínea elegida, con dimensiones estándar aproximadas de 50x40x20 centímetros. En caso de que el servicio aéreo sea proporcionado por aerolíneas que limiten el transporte al "equipaje pequeño", con dimensiones menores de 40x20x25 cm, la Agencia asumirá el costo adicional del equipaje de mano, incluyéndolo en el precio total del viaje.

La disponibilidad de vuelos directos está sujeta a las condiciones del mercado; por lo tanto, una vez agotada la tarifa base o si el costo excede significativamente el promedio del grupo, la Agencia podría optar por soluciones de vuelo con escalas, siempre que esto no afecte significativamente el itinerario general. Se contempla que el primer día del viaje (y el segundo para destinos más remotos) esté dedicado principalmente a la logística del viaje y a la llegada al destino final.
Los vuelos con escalas, excepto para los itinerarios con un único código de reserva, pueden requerir un tiempo de conexión mínimo de cuatro horas entre vuelos, para asegurar a los participantes la conexión en caso de retrasos.
La o las aerolíneas, los horarios de salida y llegada, el número de escalas, la ubicación de las mismas y su duración dependen de la disponibilidad en el momento de la reserva, de la clase y del precio, y están sujetos a la exclusiva discreción de la Agencia.

Dada la inevitable variabilidad de las políticas y la disponibilidad de las aerolíneas, la Agencia no puede garantizar que todos los miembros del grupo viajen con el mismo itinerario de vuelos. La reserva para dos personas no asegura el mismo transporte aéreo o asientos adyacentes en el avión, lo cual podría estar sujeto a un costo adicional y debe ser solicitado con anticipación.

El servicio de transporte aéreo es nominativo y se adquiere en el momento de la confirmación del grupo o de inmediato si el grupo ya está confirmado. La Agencia no está obligada a notificar al Viajero la confirmación del viaje, por parte del transportista aéreo y, desde ese momento, a menos que la aerolínea indique lo contrario, el valor del billete se considerará no reembolsable y no modificable; cualquier cambio estará sujeto a la disponibilidad y a los costos de cancelación impuestos por el proveedor.

Cualquier modificación o adición al servicio de transporte aéreo debe solicitarse explícitamente antes de la suscripción al contrato de viaje.

Horarios de los vuelos: el horario de salida del vuelo de ida para el inicio del viaje puede ser en cualquier momento del día de la fecha de inicio del viaje, desde las 00:00 hasta las 23:59.
El horario de salida del vuelo de regreso, desde el país objeto del Paquete Turístico, podría ser en cualquier momento del día dedicado al inicio del viaje de regreso y el horario de aterrizaje del vuelo de regreso en el país de origen del viajero o en el aeropuerto elegido, puede ser en cualquier momento de la fecha de fin del viaje según el itinerario, desde las 00:00 hasta las 23:59.

Equipaje de Bodega: A menos que se especifique lo contrario en la descripción del producto o en la tarjeta de embarque, el equipaje facturado no está incluido en la reserva aérea ni en el precio del viaje. En algunos viajes, no es posible participar con equipaje de bodega debido a la tipología de los vehículos, medios de transporte utilizados o tipología de viaje, incluso si la clase de su billete aéreo permite un equipaje facturado.

La Empresa declina toda responsabilidad por pérdidas, daños, robos, retrasos o destrucción de equipaje facturado, para cualquier clase de billete, aerolínea y tipo de viaje, dado que el transporte aéreo es gestionado por terceros. Se aconseja a los viajeros incluir en el equipaje de mano prendas y objetos de primera necesidad, además de todos los efectos personales, medicamentos, objetos de valor y de afecto, siempre que su transporte esté permitido, manteniéndolos bajo estricta vigilancia durante el viaje.

Las condiciones de equipaje varían según cada compañía y trayecto. Se recomienda consultar la página web de la aerolínea para obtener más detalles sobre el equipaje. En casos de destrucción, pérdida o daño del equipaje facturado bajo la custodia de la compañía, ésta será responsable. En caso de daños durante el transporte internacional, es necesario presentar una reclamación escrita al transportista inmediatamente después de descubrir el daño y, a más tardar, dentro de los 7 días siguientes a la entrega del equipaje. Para retrasos, la reclamación debe realizarse dentro de los 21 días posteriores a la entrega. Es importante dirigirse de inmediato al mostrador de la aerolínea o su agente de asistencia en tierra para registrar la incidencia mediante el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), un paso necesario para el reconocimiento de la incidencia y su posterior gestión por la compañía.

Condiciones de transporte Aéreo "Otro Aeropuerto"
Durante el proceso de inscripción, cuando estén disponibles, el Cliente tendrá la oportunidad de elegir entre diferentes aeropuertos o ciudades de partida, cada uno con sus propias tarifas, para su Paquete Turístico. En caso de que se ofrezca al Cliente la opción de seleccionar una ciudad de partida sin especificar un aeropuerto concreto, esta elección podrá incluir cualquier aeropuerto dentro del área metropolitana correspondiente.
Si no se especifica un aeropuerto concreto, el Usuario podrá solicitar su inclusión antes del registro, contactando los canales oficiales de asistencia al cliente o enviando un correo electrónico a hello@stograntour.com. La Agencia verificará la disponibilidad y proporcionará al cliente información sobre las diversas alternativas de viaje y los costos adicionales que puedan aplicarse.
Las condiciones relacionadas con la opción "Otro Aeropuerto" se rigen por los términos y condiciones establecidos en este contrato y son válidas para los aeropuertos seleccionables o ya incluidos en el momento de la inscripción.

En el caso de que el cliente desee cambiar el aeropuerto de partida después de haberse inscrito en el viaje, tendrá la posibilidad de hacerlo, asumiendo el costo del nuevo vuelo y deduciendo el posible reembolso debido por el billete original adquirido.

Condiciones de transporte Aéreo "Otras Fechas" Esta opción está diseñada para aquellos clientes que deseen modificar las fechas de su vuelo para continuar o anticipar su viaje de manera independiente. Antes del proceso de inscripción, el cliente deberá consultar la disponibilidad a través de los canales oficiales de asistencia al cliente o enviando un correo electrónico a hello@stograntour.com. Conforme a la solicitud del viajero, la Agencia se compromete a ofrecer el servicio de vuelo acorde a las fechas especificadas por el cliente. La Agencia informará al participante sobre las diversas opciones de viaje y sus respectivos costos, los cuales serán asumidos por el participante. A la opción "Otras Fechas" se le aplicarán las mismas condiciones estipuladas en el presente contrato, y en particular, el Cliente acepta eximir a la Agencia de cualquier

responsabilidad que no esté directamente relacionada con las fechas reales del paquete turístico. El Cliente reconoce que el servicio de vuelo, en caso de que las fechas difieran de las del Tour, no constituye una modificación de la duración o tipo del Paquete Turístico, sino simplemente una alternativa en el transporte aéreo según las necesidades individuales del viajero.

Condiciones de transporte Aéreo No incluido "SIN VUELO"
Al seleccionar 'Sin Vuelo', durante el proceso de inscripción, el cliente renuncia a la inclusión del billete aéreo gestionado por la agencia, lo cual puede implicar una disminución en el costo del paquete turístico.
La cantidad exacta de la reducción puede ser predeterminada o comunicada por la agencia antes de la inscripción, en caso de que esta opción no esté disponible durante el proceso de inscripción en línea y sea solicitada explícitamente por el cliente.
La posibilidad de renunciar a la compra del vuelo por parte de la agencia solo está disponible en el momento de adquirir el paquete turístico. Si el cliente decide renunciar al servicio de compra de vuelo posteriormente, se aplicarán las penalizaciones de cancelación estipuladas por la aerolínea.

Cuando el cliente opta por la opción "Sin Vuelo", asume la total responsabilidad de seleccionar, adquirir y coordinar su transporte aéreo hasta el destino, de acuerdo con el horario y el lugar de encuentro establecido para el inicio del viaje. El inicio formal del viaje se establece en el aeropuerto de llegada según el itinerario del viaje, o en el punto de encuentro acordado con la organización del viaje.

Las siguientes condiciones detallan los términos y obligaciones asociados con la elección de la opción 'Sin Vuelo':

- **i.** Los vuelos internos no están incluidos en el paquete de viaje, a menos que se indique expresamente lo contrario.
- **ii.** Antes de proceder con la compra de los vuelos, el participante deberá solicitar a Sto Gran Tour la confirmación de que el viaje ha sido confirmado, para asegurar la viabilidad de su participación en el mismo.
- **iii.** El participante se compromete a comunicar a Sto Gran Tour los horarios de los vuelos que pretende adquirir antes de realizar la compra, con el fin de obtener una confirmación de que estos son compatibles con el itinerario del grupo.
- **iv.** Ausencia de Protección en Caso de Retrasos o Cancelaciones: el participante reconoce y acepta que, en caso de retrasos o cancelaciones de sus vuelos, Sto Gran Tour no ofrecerá protección ni asumirá responsabilidad alguna. Será responsabilidad del participante gestionar y asumir cualquier consecuencia derivada de tales incidencias.
- **v.** Adecuación a Cambios en el itinerario del Grupo: en caso de que los vuelos o las fechas de inicio y fin del viaje del grupo cambien, el participante deberá adecuar sus propios planes de viaje para coincidir con los nuevos itinerarios del grupo. Sto Gran Tour no será responsable de los costos adicionales o arreglos que esto pueda implicar para el participante.

Servicios adicionales relacionados con el vuelo y solicitudes especiales: Antes de la adquisición del Paquete Turístico, el Viajero tiene el derecho de contactar a la Agencia para solicitar información acerca de su transporte aéreo, incluyendo servicios y prestaciones adicionales. Dada la naturaleza cambiante de tales informaciones y que la disponibilidad está fuera del control de la Agencia, no se puede garantizar su constancia ni disponibilidad a lo largo del tiempo.
En caso de que el Viajero desee optar por condiciones de transporte distintas a las previstas en el presente contrato, o de su viaje específico, incluyendo, pero no limitándose a, asegurar un vuelo directo, un tipo específico de vuelo, un número limitado de escalas, una duración diferente del viaje, otros aeropuertos de salida/llegada, la opción de viaje sin vuelo, una clase de billete específica; deberá, antes de la inscripción, solicitar presupuestos con los costos adicionales correspondientes.
Esta solicitud puede realizarse mediante los formularios de contacto y métodos de comunicación disponibles en el sitio web o a través del correo electrónico hello@stograntour.com. Esto también se aplica a servicios adicionales, incluidos, pero no limitados a: asignación de asientos contiguos, asientos de emergencia, asientos con mayor amplitud, equipaje adicional, prioridad de embarque, entre otros.

Comunicación de Información de Vuelo: Los horarios y detalles específicos de los vuelos, las escalas, el tipo de equipaje, etc., serán comunicados a los participantes a través de su Área Personal en cuanto dicha información esté disponible. Estas informaciones deben considerarse preliminares y reflejan los horarios y fechas de viaje establecidos por la aerolínea en el momento de la compra de los billetes.
El Cliente comprende y acepta que la información proporcionada no constituye las tarjetas de embarque oficiales y, por lo tanto, está sujeta a cambios hasta la fecha de salida. En caso de discrepancias, la información contenida en la Tarjeta de Embarque oficial prevalecerá sobre cualquier dato previamente suministrado.

Sto Gran Tour declina toda responsabilidad por los inconvenientes que puedan surgir debido a modificaciones realizadas por las aerolíneas a la información inicial, especialmente en lo que respecta a cambios en los horarios de los vuelos, de acuerdo con la normativa vigente de protección al consumidor.

Gestión del Check-In y Normativa de las Aerolíneas: Al registrarse en el viaje, los clientes brindan su consentimiento explícito para que la agencia gestione la compra de los billetes y el check-in en su nombre, lo cual implica el manejo de la información personal de los viajeros exclusivamente para el procesamiento de los documentos necesarios en la adquisición y gestión de los vuelos.
Los viajeros aceptan las condiciones de transporte y las restricciones sobre los artículos prohibidos a bordo establecidas por las aerolíneas. Es fundamental que, previo al viaje, todos los participantes revisen y comprendan las políticas de las compañías aéreas con las que volarán, prestando especial atención a las normativas sobre los objetos permitidos tanto en cabina como en el equipaje facturado, incluyendo el transporte de líquidos, baterías y otros artículos restringidos. Es importante saber que ciertos artículos pueden estar prohibidos a bordo tanto en el equipaje de mano como en el facturado por razones de seguridad. Se insta a los viajeros a consultar las restricciones específicas de equipaje y los artículos prohibidos directamente en las páginas web o los puntos de información de las compañías aéreas involucradas en su viaje.

Los viajeros son responsables de asegurarse de cumplir con estas restricciones, aceptadas al firmar este contrato. En caso de dudas o si se poseen artículos que podrían ser considerados como prohibidos o restringidos, es crucial informar a la agencia durante la fase de inscripción o tan pronto como se disponga de la información de los boletos. Tomar estas precauciones es esencial para evitar contratiempos durante el proceso de check-in y embarque, siendo el viajero el único responsable de cualquier inconveniente relacionado.

Check-in y tarjeta de embarque: La gestión del check-in corre por cuenta de la empresa, que se encargará de todos los trámites necesarios para la emisión de los billetes nominativos de los viajeros. Los viajeros recibirán sus tarjetas de embarque en su Área Personal o por correo electrónico, en un período que puede variar desde 30 días hasta 24 horas antes de la salida del vuelo, dependiendo de las políticas de la aerolínea.
Es responsabilidad del cliente verificar que los datos en las tarjetas de embarque sean correctos, y notificar de inmediato a la empresa cualquier discrepancia. Una vez en posesión de la tarjeta de embarque, es obligación del cliente llegar al aeropuerto en el momento indicado en esta, con la antelación suficiente para completar los trámites burocráticos, pasar los controles de seguridad y proceder al embarque.
Es responsabilidad del viajero llegar al aeropuerto con la documentación válida y los check-ins en un formato legible, incluyendo la versión impresa si hubiera problemas con los dispositivos electrónicos.

Responsabilidad en caso de no-show:
Aunque el vuelo esté incluido en el precio del paquete, no se garantiza la presencia de un representante de nuestra empresa ni en el aeropuerto de salida ni durante el vuelo. Es posible que un colaborador reciba al participante o al grupo en el aeropuerto o en el punto de encuentro establecido al inicio del recorrido en el país de destino, pero no se organizan puntos de encuentro en el aeropuerto de salida.
En caso de no-show o demora en llegar a la puerta de embarque, resultando en la pérdida del vuelo, será responsabilidad exclusiva del participante organizar su traslado al destino final y cubrir los gastos derivados. La Agencia se compromete a ofrecer asistencia, dado que esta circunstancia puede requerir de soluciones urgentes, tales como la reserva de un nuevo vuelo o alternativas de transporte, cuyos costes serán asumidos por el cliente.
Es importante tener en cuenta que la no utilización del billete de ida puede llevar a la aerolínea a cancelar el vuelo de regreso o a aplicar un ajuste en el precio, correspondiente a la tarifa de un viaje de solo ida, de acuerdo con sus propias condiciones de transporte.

Overbooking: La sobreventa por parte de las aerolíneas es una situación ajena a la Agencia, que no tiene capacidad para anticipar o ser informada de estos casos antes de la adquisición de los billetes. Este fenómeno puede presentarse sin distinción de la categoría del billete y es una práctica habitual entre las compañías, especialmente durante periodos de alta demanda. Al inscribirse en el viaje, el cliente acepta esta posibilidad y se le aconseja mantener una disposición flexible respecto a sus planes. En el evento de que la aerolínea ofrezca un vuelo alternativo que no se ajuste a las necesidades o preferencias del cliente, este tiene la opción de adquirir un nuevo billete por su cuenta. La Agencia ofrece su soporte en la búsqueda de opciones, pero los costes derivados de la compra de un nuevo billete recaen íntegramente en el cliente.

Derechos de los Viajeros en Vuelos: Los viajeros tienen derechos específicos en situaciones de cancelación, grandes retrasos o denegación de embarque en vuelos, conforme a la normativa aplicable en materia de transporte aéreo. En caso de cancelación o retrasos significativos, las aerolíneas están obligadas a informar a los pasajeros sobre la situación y los derechos que les asisten, incluyendo la opción de reembolso del billete o la reubicación en vuelos alternativos hacia el destino final.

En circunstancias de cancelación o retraso de más de dos horas, los pasajeros tienen derecho a recibir asistencia, que puede incluir comida y bebida, acceso a comunicaciones y, si fuera necesario, alojamiento. En caso de denegación de embarque por sobreventa (overbooking), los pasajeros tienen derecho a compensaciones que pueden variar dependiendo de la distancia del vuelo y del tiempo de retraso en la llegada a su destino final. En todos estos casos, los pasajeros deben ser tratados sin discriminación y recibir atención adecuada por parte de las aerolíneas. Además, los viajeros pueden tener derecho a compensaciones adicionales por daños y perjuicios, dependiendo de las circunstancias específicas del vuelo y de las leyes aplicables. Es importante que los viajeros se informen sobre estos derechos y los ejerzan de manera efectiva, comunicándose con las aerolíneas y, si es necesario, con las autoridades competentes en materia de aviación civil.

El organizador se compromete a proporcionar asistencia y cubrir los costes de alojamiento por hasta tres días adicionales, manteniendo siempre la asistencia e información necesarias para el viajero.

La empresa asegura apoyo en los trámites que el viajero decida iniciar contra las aerolíneas. Estas gestiones deben ser realizadas directamente por el viajero afectado, teniendo en cuenta que la empresa no brinda asistencia legal directa. Este soporte incluye orientación sobre los pasos a seguir y la documentación necesaria, facilitando así al viajero la defensa de sus derechos ante las compañías aéreas.

La normativa europea de protección al pasajero en caso de cancelación, denegación de embarque y retraso considerable se aplica en el caso de transportistas aéreos con sede en la UE o transportistas aéreos con destino a un aeropuerto de la UE.

23. CONDICIONES DE LAS ACTIVIDADES EXTRA

La información relativa a las actividades extra, incluyendo costes, duración y detalles del servicio, está accesible en la ficha informativa del viaje en el sitio web www.stograntour.com, bajo la sección "Actividades Extra". Los clientes tienen la opción de añadir actividades durante la adquisición del paquete turístico, aceptando con ello los términos y condiciones aquí estipulados. La incorporación de actividades también es viable posteriormente mediante el área personal del cliente, estando sujeta a una tarifa de gestión adicional por cada actividad seleccionada.
Tanto las actividades extra elegidas en el momento de la compra del paquete turístico como aquellas añadidas con posterioridad están condicionadas a la disponibilidad y a las normativas específicas de los proveedores de dichos servicios.

Las Actividades Extra, aunque puedan integrarse en el paquete de viaje, no forman parte del programa de viaje establecido y son proporcionadas por Terceros Colaboradores. Por lo tanto, Sto Gran Tour SL se reserva el derecho de cancelar total o parcialmente dichas actividades a su completa discreción, por motivos que incluyen, pero no se limitan a, razones de seguridad, condiciones climáticas adversas, cuestiones organizativas, relaciones con los colaboradores o cambios en el itinerario. En caso de cancelación, es posible que no se ofrezcan alternativas a las Actividades Canceladas y, en tal situación, se procederá al reembolso completo del importe abonado por el participante por la actividad o actividades afectadas.
La cancelación, ya sea parcial o total, de las Actividades Extra no constituye una modificación sustancial del itinerario o del paquete turístico contratado, por lo que no se contempla ningún tipo de compensación adicional, más allá del reembolso del importe abonado por las actividades canceladas, en caso de corresponder al cliente.

La empresa se compromete a proporcionar una alternativa sin costo para aquellos clientes que elijan no participar en las Actividades Extra. Sin embargo, esta alternativa no puede garantizarse en todo momento, especialmente cuando las actividades se realicen en zonas remotas. Cabe destacar que, dada su naturaleza gratuita, la alternativa ofrecida no podrá ser equivalente en valor o experiencia a la Actividad Extra originalmente propuesta. En caso de que la Actividad Extra no requiera específicamente la presencia del colaborador local, este ofrecerá apoyo y asistencia a los clientes que opten por no participar en la actividad programada.

Cancelación por parte del Proveedor: Las actividades pueden ser canceladas por los proveedores locales debido a razones de seguridad, condiciones meteorológicas adversas o cuestiones organizativas del colaborador. En tales situaciones, Sto Gran Tour no se hace responsable de las cancelaciones efectuadas por terceros.
En caso de cancelación, si los clientes desean intentar reprogramar la actividad, el equipo de Sto Gran Tour hará lo posible por encontrar una nueva fecha para la misma, siempre que esto no interfiera con el programa general del viaje y sea viable en términos de ubicación y horario. Si la alternativa propuesta implica colaborar con proveedores diferentes, Sto Gran Tour no puede asegurar el mismo nivel de calidad ni garantizar que estos nuevos colaboradores cumplan con los estándares de seguridad requeridos, eximiéndose así de toda responsabilidad al respecto.
Si el coste de la nueva actividad es superior, la diferencia correrá a cargo del cliente; si es inferior, se procederá al reembolso.
Si para llevar a cabo la actividad alternativa se requieren cambios significativos en el itinerario del viaje, y siempre que esta modificación sea viable a discreción de Sto Gran Tour y del colaborador local, será necesaria la aprobación unánime del grupo y que el líder del grupo lo considere factible.
Cancelación por parte del Cliente / No show: Es esencial que todos los participantes respeten los horarios establecidos para el encuentro en el punto de inicio de cada actividad extra, incluyendo a aquellos que no participen activamente en ella. Si un viajero o un grupo no llega a tiempo al lugar de la actividad por causas no imputables a la empresa, se considerará como no presentación ("no-show"), lo cual implicará la aplicación de las condiciones y penalizaciones correspondientes a la actividad en cuestión.

Equipamiento Especial: Cualquier equipo especial requerido será proporcionado por la empresa proveedora o comunicado en la ficha informativa de la actividad.
Ajustes en los Precios: Los precios de las actividades, al ser servicios facilitados por entidades terceras, están expuestos a posibles variaciones incluso después de haber efectuado la reserva. Esta susceptibilidad al cambio puede obedecer a fluctuaciones en las condiciones de mercado, variaciones en los costos de los insumos o estar relacionados con tasas de entrada a parques o sitios específicos involucrados en las actividades, así como ajustes en los precios del combustible o incrementos en tarifas vinculados directamente a la ejecución de las actividades contratadas. Ante un incremento en el costo, el participante tendrá la opción de aceptar el ajuste de precio o renunciar a la actividad, en cuyo caso se procederá al reembolso total del importe abonado por la misma.

Reembolsos por Actividades Extra: En caso de que al cliente le asista el derecho a un reembolso por una actividad no realizada, conforme a las estipulaciones del presente contrato, deberá proporcionar los datos completos de su cuenta IBAN para la emisión del reembolso al término del viaje. Esta solicitud debe realizarse acorde a las condiciones contractuales y dentro de un plazo máximo de 90 días tras la finalización del mismo, utilizando los canales oficiales de comunicación y el correo electrónico hello@stograntour.com.
El proceso de gestión del reembolso se llevará a cabo dentro de los 15 días hábiles posteriores a la conclusión del viaje, asegurando una resolución eficiente y oportuna de la solicitud del cliente.

Normativas para la Participación en Actividades Extra:

i. Es imperativo que los participantes lean, comprendan y respeten los niveles de dificultad establecidos para cada actividad deportiva, los cuales están detalladamente descritos en las fichas informativas previas a la compra. La no adecuación a estos niveles exime a la organización de cualquier responsabilidad derivada de dicha incompatibilidad.
ii. El ritmo de la actividad será establecido por el colaborador o guía local, considerando el perfil general del grupo y la dificultad específica de la actividad. Es esencial no adelantarse al guía ni rezagarse del grupo. Abandonar el grupo sin previo aviso al colaborador puede resultar en la exclusión del participante de la actividad y la cesión de responsabilidad de la Agencia o del proveedor local.

iii. No sobrepasar al guía ni quedarse atrás y no abandonar el grupo sin avisar antes al colaborador.
iv. Respeto al Medio Ambiente: Mantener una conducta respetuosa con el entorno natural, evitando dejar basura o dañar la flora y fauna del lugar. El incumplimiento de esta norma puede acarrear sanciones y la exclusión de la actividad.
v. La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente.

LAS PRESENTES NOTAS NO EXIMEN DE LA APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA UE 2015/2302 SOBRE VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS, EN LO CONCERNIENTE A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES/VIAJEROS. ESTO ES APLICABLE EN EL CASO DE QUE STO GRAN TOUR ACTÚE COMO ORGANIZADOR TURÍSTICO.

24. RESPONSABILIDAD AGENCIA Y DERECHOS DEL VIAJERO

Previo a la formalización del contrato de viaje combinado, el organizador se compromete a proporcionar al viajero, de manera clara, comprensible y pertinente, toda la información precontractual a través de su plataforma web.
El organizador asume la responsabilidad de la correcta realización de todos los servicios de viaje incluidos, conforme a lo estipulado en el artículo 161, y tiene el deber de ofrecer asistencia al viajero en caso de encontrarse en dificultades, según lo previsto en el artículo 163, hasta un límite de tres noches. Esta obligación se mantiene sin perjuicio del derecho del organizador, y en su caso, de la agencia minorista, a imponer un recargo razonable por dicha asistencia.
El viajero, por su parte, está obligado a notificar cualquier falta de conformidad detectada durante la ejecución del viaje combinado, de acuerdo con el artículo 161.2, con el fin de cooperar de buena fe en la corrección de cualquier discrepancia respecto a los servicios estipulados en el contrato.

El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:
a) imputable al viajero, b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. Así, se limita la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista (siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia) al triple del precio total del viaje.

Ejecución del contrato de viaje combinado: Los organizadores y en su caso, los minoristas de viajes combinados, responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone la ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones. El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación la reducción del precio e indemnización de daños y perjuicios.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.
Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el arculo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de
julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica
específica, si sus necesidades parculares han sido parcipadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

ENTIDAD GARANTE: El nombre de la **entidad garante** en caso de insolvencia, y del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado, es AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca; teléfono de contacto 91 111 95 43, siendo la autoridad competente la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, c/ León y Castillo, 200 Edf. Servicios Múltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, Tfnos: 928 79 61 00/01 y Fax: 928 45 57 96. Se adjunta certificado a los referidos efectos.

25. ASISTENCIA

El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador. -El organizador y el minorista deberán

proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante: a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular; b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia; y c) la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas. El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar el coste de la asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches, siendo el coste del exceso de cuenta del viajero.

26. PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Independientemente del derecho de asistencia en destino, y la obligación del cliente de constatar en destino la prestación defectuosa/incumplimiento contractual, el cliente podrá presentar la correspondiente reclamación por escrito ante la agencia minorista, quien deberá dar traslado de la misma al mayorista/proveedor correspondiente en el plazo de 7 días. En caso de que el mayorista/proveedor no conteste en el plazo de otros 7 días, la agencia comunicará dicha situación al cliente, quien quedará en libertad para ejercitar los derechos que la normativa le ampara ante los organismos correspondientes.

Conforme a lo dispuesto en el RDL 1/2007, la Agencia declara expresamente que actúa únicamente como intermediaria entre viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que constan en la documentación entregada, o sea; empresas de transportes, hoteles restaurantes, y similares, en todos los casos en los que no desempeñe expresamente el papel de operador turístico organizador de un paquete turístico. Toda reclamación será tratada por la agencia con la mayor celeridad posible, realizando todas las averiguaciones posibles sobre las incidencias comunicadas por los clientes, informando a los mismos de la posibilidad de presentar la correspondiente hoja de reclamación, y/o acudir a los mecanismos de solución de conflictos extrajudiciales existentes.

Las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el RDL 1/2007 referente a Viajes Combinados prescribirán a los dos años.

27. PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), así como la normativa que fuera de aplicación, en su caso, en el momento de la recogida de sus datos personales, STO GRAN TOUR S.L le ha proporcionado la información básica respecto de su tratamiento. Anexado a las presentes condiciones podrás obtener información adicional.
El viajero/turista autoriza al organizador al uso y a la comunicación a terceros de sus datos personales en relación con los cumplimientos vinculados al contrato de paquete turístico, conforme al Reglamento Europeo vigente sobre privacidad y protección de datos personales.
Igualmente, le informamos que Usted tiene derecho a acceder, a rectificar, a limitar el tratamiento, a suprimir sus datos y a solicitar la portabilidad de sus datos, tal y como se explica en la información adicional, mediante comunicación postal a Sto Gran Tour S.L., C/ Abubilla 2, E22, 35660, Corralejo Las Palmas; correo electrónico a hello@stograntour.com.
En todo caso, usted podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos. La dirección de la Agencia es C/ Jorge Juan 6, 28001, Madrid, y su página web www.agpd.es.
Los clientes declaran su consentimiento para que sus datos personales y otra información relevante sean compartidos con el líder del grupo, con el fin de facilitar la correcta organización y gestión del viaje. Este intercambio de información es esencial para la planificación eficiente de las actividades y la coordinación logística, asegurando que se atiendan las necesidades específicas de cada viajero y se mantenga la seguridad durante todo el trayecto. La utilización de estos datos se realizará respetando siempre las normativas vigentes sobre protección de datos personales, garantizando su confidencialidad y el uso exclusivo para los fines mencionados.
A través del Área Personal, el participante podrá, a su discreción, añadir detalles personales adicionales que serán visibles para el resto de los participantes, con el fin de facilitar la visualización de la composición del grupo. Al hacerlo, el participante declara aceptar las condiciones asociadas a esta acción.

Exención de responsabilidad y uso de material audiovisual: Durante el desarrollo del viaje, es posible que se recolecten fotografías y vídeos que incluyan a los viajeros, capturados tanto por el personal de la organización como por otros participantes. Este material puede ser utilizado en redes sociales y otras plataformas, tanto online como offline, incluso para propósitos publicitarios.
Al comprar el paquete turístico y firmar este contrato, el viajero concede la autorización para el uso de tales imágenes y vídeos. Este permiso abarca la cesión de derechos necesarios para la utilización, difusión, reproducción, modificación y publicación de cualquier material audiovisual en el que figure, sin restricciones de lugar o duración. Esta autorización se otorga de manera gratuita y comprende el derecho de adaptar el material para objetivos creativos o publicitarios, siempre respetando la integridad y privacidad del viajero. Se garantiza que cualquier uso de las imágenes y vídeos se realizará con el debido respeto y consideración hacia las personas representadas.

El participante, a través de su Área Personal, tendrá la opción de unirse al grupo de WhatsApp con el resto de los participantes y el líder del grupo al hacer clic en el enlace correspondiente. Dentro del grupo, el Colaborador o la Empresa podrían compartir información y curiosidades relevantes para el viaje, sin embargo, el canal oficial de comunicación seguirá siendo el correo electrónico y el Área Personal. Cualquier solicitud enviada a través de este medio no será considerada. El grupo de WhatsApp es propiedad de la Empresa, la cual se reserva todos los derechos relacionados con su uso. Todos los contenidos publicados por los participantes, como fotos, audios, videos y material gráfico, podrán ser utilizados con fines comerciales, en redes sociales y otras plataformas, tanto online como offline, incluidos fines publicitarios. Este permiso incluye la cesión de los derechos necesarios para el uso, difusión, reproducción, modificación y publicación de cualquier material audiovisual en el que aparezcan, sin limitaciones de lugar o tiempo. Esta autorización se concede de manera gratuita e incluye el derecho a adaptar el material para fines creativos o publicitarios, siempre respetando la integridad y privacidad del viajero.

Si el viajero no consiente el uso de su imagen en estas condiciones, tiene el derecho de manifestar su disconformidad. Para ello, debe enviar un correo electrónico a hello@stograntour.com, expresando su deseo de no participar en la recopilación de material audiovisual, antes del inicio del viaje. Esta comunicación debe realizarse de manera oportuna para garantizar que se respeten sus preferencias.

En prueba de su conformidad, las partes firman el presente contrato en, Corralejo

Expediente/Reserva nº 25478
Corralejo, en 26/07/2025

LA AGENCIA

B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

EL VIAJERO

Nombre, Apellido Irene Zui

Firmado

Expediente/Reserva nº 25478
Fecha de registración contrato de Viaje: 26/07/2025

ANEXO I - CERTIFICADO

Al amparo de lo establecido en el artículo 155.2.c) Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y Decreto 89/2010, de 22 de julio Decreto 89/2010, de 22 de julio Canarias.

La AGENCIA DE VIAJES STO GRAN TOUR S.L., con NIF: B76316819, y Código Agencia I-AV-0004183.1, y dirección en Calle Abubilla 2, Portal E22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, Las Palmas con Teléfono 0034 641077632 y correo electrónico hello@stograntour.com

C E R T I F I C A:

Que ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca; teléfono de contacto 91 111 95 43 que está plenamente vigente, por un importe de cien mil Euros (100.000,00 Euros).

Si se denegaran servicios debido a la insolvencia de STO GRAN TOUR S.L, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad a fin de que pueda ejercer su derecho a reclamar directamente a la persona que sea garante de la responsabilidad contractual adquirida o, en su caso, con la autoridad competente: Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, c/ León y Castillo, 200 Edf. Servicios Múltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, Tfnos: 928 79 61 00/01 y Fax: 928 45 57 96.

Y para que conste a los efectos oportunos extiende el presente certificado en Puerto del Rosario a, 5 de mayo de 2020.

Fdo.: Sto Gran Tour, S.L.

Corralejo, en 26/07/2025

LA AGENCIA

B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

EL VIAJERO

Nombre, Apellido Irene Zui

Firmado

Expediente/Reserva nº 25478
Fecha de registración contrato de Viaje: 26/07/2025

ANEXO II - FORMULARIO

Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
De igual manera, si usted celebra un contrato con la empresa antes de que se cumplan veinticuatro horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa mayorista, el servicio de viaje ofrecido por minorista y mayorista constituirá un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La(s) empresa(s) mayorista/minorista será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) mayorista/minorista está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado sólo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. la AGENCIA ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca; teléfono de contacto 91 111 95 43. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de la AGENCIA, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente: Dirección General de Ordenación y Promoción Turística, c/ León y Castillo, 200 Edf. Servicios Múltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, Tfnos: 928 79 61 00/01 y Fax: 928 45 57 96.

Corralejo, en 26/07/2025

LA AGENCIA

Sto Gran Tour
B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

EL VIAJERO

Nombre, Apellido Irene Zui

Firmado

Expediente/Reserva nº 25478
Fecha de registración contrato de Viaje: 26/07/2025

ANEXO III - FICHA TÉCNICA

Día 1:
Vuelo a Islandia, directo o con escala. Llegada al aeropuerto de Keflavik y recogida de los vehículos de alquiler. Tiempo libre, organización de provisiones y pernoctación en la zona de Keflavik.

Día 2:
Desplazamiento a lo largo de la península de Reykjanesbaer. Día dedicado al Círculo Dorado: Geysir, Gullfoss y el Parque Nacional de Thingvellir. Actividad Extra Diving. Pernoctación en la zona de Selfoss.

Día 3:
Desplazamiento a lo largo de la Ring Road, visita a las cascadas Seljalandsfoss y Skogafoss. Parada panorámica en el glaciar Solheimajokull y el acantilado Dyrholaey/Reynisfjara. Excursión en Quad (Actividad Extra). Pernoctación en la zona de Kirkjubaerjarklaustur.

Día 4:
Desplazamiento al glaciar Vatnajökull y la laguna Jokulsarlon y Diamond Beach. Posibilidad de realizar excursiones en el glaciar y en las Ice Caves (Actividades Extra opcionales, disponibles según la temporada). Desplazamiento hacia los fiordos del este y pernoctación en la zona.

Día 5:
Desplazamiento hacia el norte a lo largo de la Ring Road. Parada en Studlagil y en la cascada Dettifoss. Parada y visita a la zona de Myvatn con el lago y los fenómenos volcánicos. Pernoctación en la zona de Akureyri.

Día 6:
Visita a Akureyri o excursión organizada en barco para el avistamiento de cetáceos (Actividad Extra). Tiempo libre en Akureyri. Desplazamiento y visita a Godagoss. Pernoctación en la zona de Akureyri.

Día 7:
Desplazamiento a lo largo de la Ring Road. Rafting en el río Jokulsa Austari (Actividad Extra), desplazamiento a lo largo de la carretera principal. Pernoctación en la zona de Hvammastangi.

Día 8:
Desplazamiento hacia la península de Snaefellsness y visita a las atracciones locales: Kirkjufell y su parque y los paisajes del glaciar. Pernoctación en la zona de Grundafjordur.

Día 9:
Desplazamiento en dirección a Reykjavik. Visita a la capital y tiempo libre en la ciudad. Por la tarde, visita a las termas Blue Lagoon o similares (Actividad Extra). Pernoctación en la zona de Keflavik.

Día 10:
Devolución del coche de alquiler e inicio del viaje de regreso a Italia.

El precio incluye:
Vuelo de ida y vuelta desde Italia (desde aeropuerto incluido) a Reykjavik.
Alquiler de coche/minivan, self drive, sin conductor durante toda la duración del viaje. Con franquicia por daños y kilometraje máximo según condiciones de alquiler.
Alojamientos en varias modalidades (doble, triple, cuádruple o dormitorios) con baño privado para el grupo o compartido en alojamientos de 2/3 estrellas, cabañas o guesthouse típicas locales.
Jefe de grupo Sto Gran Tour de habla italiana.
Seguro médico/equipaje según folleto informativo.

El precio no incluye:
Seguro de cancelación.
Cobertura total o seguro con franquicia 0 de los vehículos, si no está ya incluido en la reserva.
Entradas a museos, templos, parques u otros lugares que requieran pago de entrada, excepto los especificados en “El precio incluye”.
La cuota de la caja común y lo que esté previsto en ella.
Actividades extra opcionales.
Comidas, bebidas.
Eventuales pruebas sanitarias o médicas establecidas como obligatorias por los gobiernos para el acceso a los países de destino y origen.
Cualquier concepto no incluido expresamente en la sección “El precio incluye”.

MEDIOS DE TRANSPORTE:
Avión, categoría: Económica, básica - No modificable/No reembolsable. Equipaje facturado solo si está previsto en la clase incluida en el precio.
Escalas: Directo/uno o más escalas.
Autobús/Traslados: Categoría: transfer.
Otros: Categoría: Van/Coche de alquiler sin conductor, self drive.

NOTAS:
Las salidas comprendidas entre el 01/05/2025 y el 31/10/2025 prevén, de forma temporal, el orden invertido de las etapas, por lo tanto, el itinerario se realizará en sentido horario. Esta variación no implica cambios en el programa de etapas ni en las inclusiones.

Corralejo, en 26/07/2025

LA AGENCIA

B-76316819
C/ VASCONGADAS 11, 35600
PUERTO DEL ROSARIO, LAS PALMAS

EL VIAJERO

Nombre, Apellido Irene Zui

Firmado