

Prenotazione n° 30772  
Data acquisto Pacchetto: 26/07/2026

## 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 versione Spagnola sarà considerata 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 SOCIETÀ**.

### DALL'ALTRA

Sig./Sig.ra..... Francesca Maria Ingrosso.....in qualità di Contraente Principale con numero di carta d'identità/passaporto ..... Nato il 06/12/1991 residente in via Gramsci 73..... Città Lizzanello....., telefono..... 3401473944....., e-mail..... francesca.ingro1991@libero.it..... 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 iscritti a questa tipologia di viaggio si impegnano a condurre, 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 (in gg): <u>8</u>          | CODICE VIAGGIO: <u>MAD260912</u>   |
| Data di inizio del viaggio: <u>12/09/2026</u> | Numero di notti: <u>7</u>          |
| Data fine viaggio: <u>19/09/2026</u>          | Aeroporto di partenza: <u>Roma</u> |
| PAESE DESTINAZIONE:<br><u>madeira</u>         |                                    |

## 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 dettagliate 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. Si precisa pertanto che esclusivamente il contratto di viaggio sottoscritto ha valore legalmente vincolante in merito a inclusioni, esclusioni, itinerari ed 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 2.200,00 Euro, con un acconto iniziale di 765,00 €

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. \_\_\_\_\_
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](http://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 particolari** \_\_\_\_\_

Sebbene l'Organizzatore si adopererà per soddisfare tali richieste, il loro accoglimento non è garantito. 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 26/07/2026

L'AGENZIA

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



IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Francesca Maria Ingrosso

Firma \_\_\_\_\_



**CONTATTI DI EMERGENZA:** In situazioni di pericolo imminente per l'incolumità fisica (es. incidenti gravi, malori, incendi, aggressioni), il Cliente è tenuto a contattare immediatamente e prioritariamente i soccorsi locali (Ambulanza, Polizia, Vigili del Fuoco) o il numero unico di emergenza del Paese ospitante.

**Comunicazione all'Agenzia:** Il contatto con i numeri di emergenza di Sto Gran Tour deve avvenire solo in un secondo momento, una volta messa in sicurezza la persona e allertati i soccorsi, al fine di attivare l'assistenza logistica, assicurativa e il supporto necessario. Per richieste di assistenza, urgenze logistiche non vitali, il Cliente può contattare:

Numero di Emergenza: 0034 828 643 001  
Email per Urgenze: [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)

## **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 mera navigazione sul sito web <https://stograntour.com> non costituisce prestazione di 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.

## 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. Ha il compito di fornire informazioni rilevanti sul viaggio e di coordinare 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. Le sue mansioni includono altresì il favorire un clima di gruppo positivo e collaborativo 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 il soggetto che sottoscrive 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.

**Inizio del Viaggio** Il momento esatto in cui iniziano i servizi forniti dall'Organizzatore. Per i pacchetti "Volo Incluso", corrisponde al decollo del volo di andata, presso la porta d'imbarco indicata sulla carta d'imbarco ufficiale della compagnia aerea. Per i pacchetti "Senza Volo" corrisponde al momento del check-in nella prima struttura ricettiva o qualsiasi altro luogo di incontro precedentemente concordato tra la società e il cliente.

**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.

**Self Check-in:** procedura di registrazione autonoma effettuata direttamente dal Viaggiatore presso compagnie aeree, strutture ricettive o servizi di trasporto, senza l'intermediazione fisica di personale al banco. Questa modalità implica che il Cliente, una volta ricevuti dall'Organizzatore i codici di prenotazione o le istruzioni operative, si assuma l'esclusiva responsabilità di completare le formalità di ingresso (tramite applicazioni, siti web o totem digitali) entro le scadenze tassative imposte dal fornitore, garantendo di essere munito dei dispositivi tecnologici necessari per l'espletamento della procedura.

**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 CONTRATTUALI

**Titolare del Servizio** Il titolare 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](http://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 ai servizi è consentito esclusivamente a utenti maggiorenni.

**Disponibilità del Servizio Web** Sto Gran Tour si impegna a compiere sforzi ragionevoli per mantenere la disponibilità del sito. Tuttavia, l'accesso potrebbe essere temporaneamente sospeso per manutenzione o aggiornamenti. L'Organizzatore non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali danni derivanti dalla temporanea indisponibilità del sito web o da malfunzionamenti tecnici non imputabili alla propria gestione diretta.

**Formalizzazione e Perfezionamento del Contratto** Il viaggiatore acquista il pacchetto turistico seguendo le istruzioni dell'Organizzatore sul sito web o via e-mail. Il contratto viene formalizzato tramite **firma online** o per via telematica sul sito [www.stograntour.com](http://www.stograntour.com). Al momento della firma/riciesta, il viaggiatore deve versare una quota di iscrizione (acconto o saldo totale a seconda della data) come anticipo sul prezzo. Tuttavia, il contratto si intende **perfzionato** (e quindi vincolante per l'Organizzatore) solo nel momento in cui l'Organizzatore invia **conferma scritta** al Viaggiatore, subordinatamente al buon esito del pagamento.

Attraverso il sito web, durante il processo di prenotazione, è possibile includere più adulti in un'unica pratica. Obbligo di Presa Visione Personale: è condizione essenziale che ogni singolo partecipante prenda visione personalmente del processo di acquisto, anche se mediante mezzi di comunicazione a distanza. Ciascun partecipante è tenuto a leggere, comprendere ed accettare personalmente le condizioni stabilite e a sottoscrivere il proprio contratto di viaggio. **Titolare dell'Area Personale:** Nel caso di prenotazioni multiple, il "Titolare dell'Area Personale" viene identificato nel primo adulto che registra il proprio indirizzo e-mail. Tale soggetto sarà il destinatario principale delle comunicazioni, avrà accesso esclusivo al download dei documenti di gruppo e potrà gestire i servizi aggiuntivi e i pagamenti relativi al viaggio. **Diritti degli altri Partecipanti:** Il partecipante che non ricopre il ruolo di Titolare dell'Area Personale mantiene comunque il diritto di contattare la Società attraverso i canali ufficiali per richiedere la propria documentazione specifica e gestire i dettagli del proprio viaggio in autonomia, ove necessario.

**Responsabilità per i Dati Forniti** In conformità alla normativa vigente, l'Organizzatore è responsabile degli errori dovuti a difetti tecnici del proprio sistema di prenotazione che siano ad esso imputabili, fatta espressa eccezione per gli errori materiali manifesti e riconoscibili relativi al prezzo o alle caratteristiche essenziali del servizio, per i quali si applica la facoltà di rettifica e annullamento prevista dal presente contratto. 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. Tuttavia, l'Organizzatore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al Viaggiatore (es. errori di digitazione) o causati da circostanze inevitabili e straordinarie. Il Viaggiatore è l'unico responsabile della correttezza e della veridicità dei dati personali forniti in fase di iscrizione (nomi e cognomi esattamente come riportati sul passaporto/carta d'identità, date di nascita, contatti). Attenzione: Qualsiasi errore anagrafico commesso dal Viaggiatore che richieda la rettifica di documenti già emessi (es. correzione nome su biglietteria aerea) comporterà l'addebito esclusivo al Viaggiatore di tutti i costi vivi, maggiorati di € 50,00 per spese di gestione amministrativa.

**Termini e Modalità di Pagamento** Il pagamento avviene tramite metodi sicuri (Carta di credito/debito, finanziamento, bonifico bancario) disponibili sul sito. Per garantire la conferma dei servizi e il blocco delle tariffe, si applicano le seguenti scadenze tassative:

a) **Prenotazioni a più di 30 giorni dalla partenza:** Il Cliente versa un acconto (quota di iscrizione) al momento della firma. L'importo dell'acconto sarà pari al maggiore tra i due seguenti importi: Il 30% del prezzo totale del pacchetto turistico OPPURE l'intera somma (100%) relativa ai servizi che richiedono pagamento immediato e non sono rimborsabili (es. biglietteria aerea, tasse aeroportuali, assicurazioni facoltative), qualora tale somma superi il 30% del pacchetto. Il saldo dovrà essere corrisposto entro e non oltre 30 giorni antecedenti la data di partenza.

b) **Prenotazioni nei 30 giorni antecedenti la partenza:** Il Cliente è tenuto a versare l'intero importo (100%) del pacchetto in un'unica soluzione al momento della firma del contratto.

**Oscillazione Tariffaria** Il Cliente prende atto che le tariffe dei servizi dinamici (in particolare i voli) sono soggette a variazioni in tempo reale. Il prezzo è garantito solo all'emissione della biglietteria, che avviene a seguito dell'effettivo accredito delle somme.

**Clausola di Adeguamento:** Qualora, nell'intervallo di tempo tra la firma/pagamento e l'effettivo incasso da parte dell'Organizzatore (es. ritardi bancari dovuti a modalità di pagamento "Bonifico Ordinario"), si verifichi un aumento della tariffa aerea, tale differenza sarà a carico del Cliente. L'Organizzatore comunicherà il nuovo importo; il Cliente potrà integrare la differenza o annullare senza penali (recuperando quanto versato, al netto di spese gestione pratica).

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.

## 2. INCLUSIONI, ESCLUSIONI E REVISIONE DEL PREZZO

**Inclusioni ed Esclusioni** I servizi inclusi ed esclusi nel prezzo del pacchetto turistico sono dettagliati analiticamente nella Scheda Tecnica (Allegato III), che costituisce parte integrante del contratto.

**Definizione dei Servizi Inclusi:** data la natura eterogenea delle proposte di viaggio, le prestazioni specificamente incluse nel prezzo del pacchetto turistico acquistato sono esclusivamente quelle elencate nella voce "La quota include" presente nella Scheda Tecnica/Contratto di Viaggio (Allegato III) o nel programma definitivo inviato al momento della conferma. Qualsiasi servizio non espressamente menzionato nella suddetta voce deve intendersi come non incluso.

**Servizi Esclusi:** Salvo diversa specifica indicazione nella Scheda Tecnica del singolo viaggio, sono sempre esclusi dal prezzo del pacchetto: La Cassa Comune (gestita direttamente dai partecipanti in loco, vedi Art. 3); le spese per l'ottenimento di passaporti, visti consolari e vaccinazioni; le mance e gli extra di carattere personale (facchinaggio, lavanderia, ecc.); le escursioni o attività indicate come "Opzionali" o "Extra" e tutto ciò non espressamente dichiarato come "incluso nel viaggio".

**Aleatorietà degli Eventi Naturali** Il Viaggiatore prende atto che talune attività incluse o opzionali (a titolo esemplificativo: safari, avvistamento cetacei, osservazione di fenomeni astronomici come l'aurora boreale) sono strettamente legate a fenomeni naturali imprevedibili. L'Organizzatore, pur impegnandosi a massimizzare le probabilità di successo, non può garantire l'avvistamento di fauna selvatica o il verificarsi di specifici fenomeni atmosferici. Il mancato verificarsi di tali eventi non costituisce difetto di conformità del pacchetto e non dà diritto a rimborsi parziali o totali.

**Revisione del Prezzo:** Il prezzo del pacchetto turistico può essere modificato fino a 20 giorni precedenti la data di partenza, esclusivamente in conseguenza di variazioni riguardanti: Il costo del trasporto passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; Il livello di tasse o diritti sui servizi turistici (es. tasse di sbarco/imbarco in porti e aeroporti); I tassi di cambio pertinenti al pacchetto. Se l'aumento del prezzo eccede l'8% del prezzo complessivo del pacchetto, il Viaggiatore ha facoltà di recedere dal contratto senza penali, comunicando la propria decisione entro 48 ore dalla comunicazione ricevuta da parte della Società.

**Clausola di Rettifica per Errori di Prezzo Manifesti (Errore Ostativo)** Qualora, a causa di disguidi tecnici, errori materiali di digitazione o malfunzionamenti del sistema informatico, il prezzo del pacchetto indicato sul sito web o nel preventivo risultasse palesemente errato, irrisorio o comunque chiaramente inferiore al valore di mercato del servizio, l'Organizzatore si riserva il diritto di annullare la prenotazione, anche se già confermata, e di rimborsare interamente al Cliente la somma versata, senza che quest'ultimo possa vantare ulteriori pretese o risarcimenti. L'Organizzatore offrirà al Cliente la possibilità di riconfermare il viaggio al prezzo corretto; in caso di rifiuto, il contratto si intenderà risolto con restituzione immediata di quanto pagato.

## 3. CASSA COMUNE E SPESE DI GESTIONE IN LOCO

**Natura e Finalità:** la "Cassa Comune" è uno strumento di gestione collettiva delle spese vive, istituito dai partecipanti in loco, necessario per far fronte a costi variabili o a servizi che, per loro natura o per motivi logistici/fiscali, devono essere pagati direttamente in loco e non possono essere prepagati all'Organizzatore. La Cassa Comune non costituisce corrispettivo per l'Organizzatore, bensì un fondo spese di esclusiva pertinenza del gruppo.

**Variabilità della Cassa** L'importo della Cassa Comune indicato nella documentazione di viaggio è una stima previsionale basata sui costi medi locali al momento della pubblicazione. Il Viaggiatore accetta che tale importo non è fisso ma variabile, in quanto influenzato da fattori non controllabili dall'Agenzia, quali, ma non limitati a:



abitudini di spesa del gruppo (es. scelta dei menù ai pasti); inflazione locale e variazioni dei tassi di cambio; eventuali attività extra o mance decise collegialmente dal gruppo in loco. Nel caso specifico dei viaggi in modalità "Self-Drive" (guida autonoma), la variabilità della Cassa Comune è determinata anche dai costi logistici dei veicoli (carburante, pedaggi, parcheggi). Essendo l'itinerario e lo stile di guida soggetti alla discrezionalità del gruppo o a esigenze logistiche contingenti, tali costi non sono quantificabili a priori e vengono ripartiti in base all'effettivo consumo rilevato durante il viaggio. Il rifiuto di contribuire alle spese necessarie (es. carburante) legittima l'esclusione dai servizi logistici del gruppo.

**Gestione Autonoma e manleva** La Cassa Comune è interamente autogestita dai partecipanti, che incaricheranno un "cassiere" tra loro per la tenuta dei conti. Si specifica tassativamente che né Sto Gran Tour S.L. né i suoi collaboratori (inclusi i Capisquadra) incassano, detengono o gestiscono tali somme in alcun momento. I pagamenti avvengono direttamente tra i partecipanti e i fornitori locali terzi. Pertanto, l'Organizzatore e i suoi collaboratori sono totalmente estranei a tali transazioni e non potranno essere ritenuti responsabili per eventuali discrepanze contabili, mala gestione o negligenza da parte del cassiere eletto, smarrimento o furto del fondo cassa. **Modalità di Pagamento e Suggerimenti Operativi** La Cassa Comune viene generalmente gestita in contanti per facilità di utilizzo con i fornitori locali. L'eventuale utilizzo di strumenti elettronici (carte di credito/debito, conti condivisi) è rimesso alla libera scelta del gruppo, ma implica accordi privati tra i partecipanti (es. anticipo spese da parte di un membro), rispetto ai quali l'Agenzia non ha alcun potere di intervento o garanzia. Al fine di una gestione sicura e trasparente, l'Organizzatore suggerisce di: Utilizzare applicazioni digitali di contabilità condivisa (es. Splitwise, Tricount o similari) per il tracciamento delle spese in tempo reale; Non raccogliere l'intero importo stimato all'inizio del viaggio, ma procedere con versamenti periodici al fine di limitare la quantità di denaro contante trasportato e ridurre i rischi.

**Ruolo del Caposquadra/Coordinatore** Il Caposquadra/Coordinatore Sto Gran Tour, svolgendo funzioni di logistica e accompagnamento, è esonerato dal versamento della propria quota nella Cassa Comune. Il Viaggiatore accetta espressamente che le spese vive del Coordinatore relative allo svolgimento del viaggio (vitto, carburante del veicolo staff, ingressi ove necessari per l'accompagnamento) siano a carico del gruppo e coperte dalla Cassa Comune. Restano a carico esclusivo del Coordinatore le sue spese di natura strettamente personale.

**Saldo Finale** Al termine del viaggio, l'eventuale residuo attivo della Cassa Comune sarà restituito e suddiviso equamente tra i partecipanti. In caso di cassa insufficiente, i partecipanti dovranno provvedere all'integrazione in loco.

#### 4. REQUISITI DI DOCUMENTAZIONE, VISTI E LIBERATORIE

**Documenti di Identità, Validità e Responsabilità** Tutti i passeggeri, inclusi i neonati e i minori (in caso di loro eccezionale partecipazione), devono viaggiare muniti di un documento di viaggio originale, integro e in corso di validità, idoneo per l'ingresso nel Paese di destinazione e per l'eventuale transito in Paesi terzi. **Validità Temporale:** Per le destinazioni al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), è indispensabile che il passaporto sia valido per l'intero periodo del soggiorno e, ove richiesto, per un periodo supplementare successivo alla data di rientro (generalmente 6 mesi), conformemente ai requisiti specifici di ciascun Paese di destinazione. **Cittadini Extra-UE:** I cittadini non appartenenti all'UE devono presentare obbligatoriamente un passaporto valido e originale, che sarà l'unico documento di identificazione riconosciuto, anche per i voli interni allo stesso Paese o nell'area Schengen. **Documenti NON Validi:** Si specifica tassativamente che NON saranno considerati validi per l'espatrio o per il viaggio documenti quali: 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 o ministeriale, fotocopie di documenti (anche se autenticate) e qualsiasi altro documento non espressamente riconosciuto come valido per l'attraversamento delle frontiere.

Al fine di facilitare la rintracciabilità e l'assistenza in caso di emergenze internazionali, si raccomanda vivamente al Viaggiatore di provvedere, prima della partenza, alla registrazione dei dati del proprio viaggio: Per i cittadini italiani: Sul sito ufficiale gestito dall'Unità di Crisi della Farnesina "Dove siamo nel mondo" ([dovesiamonelmundo.it](http://dovesiamonelmundo.it)) o tramite la relativa App. Per i cittadini di altra nazionalità: Presso l'analogo servizio di monitoraggio e sicurezza gestito dal Ministero degli Esteri del proprio Paese di cittadinanza.

**Responsabilità per Inadempimento Documentale** Il Viaggiatore è l'unico responsabile della correttezza e validità dei propri documenti. È specifico onere del Viaggiatore verificare che tutti i documenti necessari, incluse le patenti di guida (e patente internazionale ove richiesta), visti e permessi di transito, siano corretti e conformi ai requisiti sia per sé che per i familiari. Qualora il Viaggiatore venga respinto dalle autorità di frontiera a causa di documenti non idonei o mancanti (inclusi i visti di transito) l'Organizzatore declina ogni responsabilità in quanto tale circostanza non costituisce "causa di forza maggiore" ma inadempimento del Viaggiatore; Il Viaggiatore non avrà diritto ad alcun rimborso e dovrà farsi carico di tutte le spese aggiuntive (rientro, sanzioni, ecc.). I viaggiatori devono inoltrare le richieste per ottenere tali documenti con adeguato anticipo per garantirne la ricezione utile prima del viaggio.

**Obbligo Informativo, Natura di Cortesia e Fonti Ufficiali** L'Organizzatore adempie al proprio obbligo informativo fornendo, nella scheda del viaggio e sul sito [www.stograntour.com](http://www.stograntour.com), le informazioni di carattere generale relative a passaporti, visti e indicazioni sanitarie per il Paese di destinazione finale, valide per i cittadini italiani. Tuttavia, data la variabilità normativa e geopolitica, tali informazioni sono indicative e non esaustive. **Clausola di "Mera Cortesia" e Incompletezza:** Qualsiasi indicazione fornita dal personale dell'Organizzatore (via e-mail, telefono o messaggistica) riguardante visti o procedure burocratiche è prestata a titolo di mera cortesia e non ha valore vincolante. Il Viaggiatore accetta che tali comunicazioni potrebbero essere incomplete, parziali o non aggiornate; pertanto l'Organizzatore non risponde per eventuali omissioni o inesattezze contenute in tali comunicazioni. Si specifica che l'autorità finale e la validità legale delle informazioni spettano esclusivamente alle fonti ufficiali (es. sito Viaggiare Sicuri, Ambasciate, Consolati), le quali prevalgono sempre su qualsiasi indicazione fornita dall'Organizzatore. Il Viaggiatore ha l'onere esclusivo di verificare, prima dell'iscrizione o della partenza, l'aggiornamento di tali norme presso le fonti ufficiali: Per i cittadini italiani: Sito Viaggiare Sicuri (Ministero Affari Esteri) o Questure competenti, alcune informazioni possono essere disponibili presso <https://www.viaggiare Sicuri.it/home>, Piazzale della Farnesina, 1 00135 Roma RM, Italia, Telefono: +39 06 36225, Email: [unita.crisi@esteri.it](mailto:unita.crisi@esteri.it). Per altre nazionalità: Le rispettive Ambasciate o Consolati.

**Operativi Voli, Scali e Clausola di "Non Esaustività"** Il Viaggiatore prende atto che, optando per il pacchetto con la modalità "Volo Incluso", conferisce all'Organizzatore piena discrezionalità nella scelta della compagnia aerea, dell'itinerario e degli scali tecnici o commerciali necessari per raggiungere la destinazione, in base alle disponibilità e alle condizioni tariffarie di mercato. **Presunzione di Idoneità:** In virtù di tale discrezionalità, l'Organizzatore dà per acquisita l'idoneità del Viaggiatore al transito in qualsiasi hub nazionale e internazionale; qualora il Viaggiatore avesse impedimenti specifici (es. precedenti penali, divieti, timbri sgraditi o nazionalità soggette a restrizioni), deve segnalarlo tassativamente per iscritto prima dell'iscrizione, oppure optare per la formula "Senza Volo", provvedendo autonomamente all'acquisto della biglietteria aerea.

**Onere di Verifica Post-Assegnazione:** Una volta che l'operativo voli viene comunicato o reso disponibile nella propria area personale, è responsabilità esclusiva del Viaggiatore verificare immediatamente la necessità di visti di transito o requisiti specifici per gli scali indicati presso le autorità competenti. Tale verifica deve essere ripetuta anche in prossimità della partenza per eventuali aggiornamenti normativi. **Conseguenze Economiche:** Eventuali richieste di modifica volo successive all'emissione, motivate da impedimenti al transito non segnalati preventivamente in fase di iscrizione, saranno soggette a disponibilità e i relativi costi (inclusi eventuali riacquisti di biglietteria) saranno interamente a carico del Viaggiatore.

**Documenti Integrativi e Liberatorie di Rischio** In considerazione della natura "Avventura" e "Self-Drive" di alcuni pacchetti, l'Organizzatore può richiedere la sottoscrizione di documenti integrativi (es. Liberatorie di assunzione del rischio, dichiarazioni di idoneità alla guida, manleve e scarichi di responsabilità). Il cliente accetta, iscrivendosi ai viaggi che per natura sono self drive e a volte hanno un intrinseco grado di rischio per la loro natura questi rischi e di firmare la liberatoria. La mancata sottoscrizione o consegna di tali documenti (in particolare la Liberatoria di assunzione del rischio per i viaggi Self-Drive) costituisce grave inadempimento del Viaggiatore e causa di risoluzione del contratto per fatto e colpa dello stesso, con applicazione delle penali di cancellazione di cui all'Art. 8.

#### 5. REQUISITI SANITARI E IDONEITÀ FISICA

**Informazioni Sanitarie, Limiti e Disclaimer Medico** L'Organizzatore fornisce, tramite il sito web e la scheda tecnica, le informazioni di carattere generale sulle formalità sanitarie obbligatorie per l'ingresso nel Paese di destinazione (es. vaccinazioni, profilassi, quarantene). Si specifica tassativamente che l'Organizzatore e il suo personale non sono personale medico-sanitario. Qualsiasi indicazione fornita dallo staff (via e-mail, telefono o a voce) in merito a temi sanitari, farmaci consigliati, situazione epidemiologica o vaccinazioni facoltative è prestata a titolo di mero supporto informale e di cortesia. Tali informazioni non hanno valore scientifico o prescrittivo e non sostituiscono in alcun modo il parere di un medico. L'Organizzatore declina ogni responsabilità per informazioni sanitarie che dovessero rivelarsi incomplete, non aggiornate o non adatte alla specifica situazione clinica del Viaggiatore.

**Obbligo di Verifica e Responsabilità** È onere esclusivo del Viaggiatore consultare, prima della partenza, il proprio medico curante o i Centri di Medicina dei Viaggi (ASL/USL) per valutare la propria idoneità fisica e verificare l'aggiornamento delle profilassi necessarie. Il Viaggiatore assume la piena responsabilità di essere in regola con le normative sanitarie di ingresso e transito. Il rifiuto di imbarco o di ingresso nel Paese per mancanza di requisiti sanitari (es. libretto vaccinazioni non conforme, test negativi mancanti) costituisce inadempimento del Viaggiatore e comporta la perdita totale del viaggio senza diritto a rimborso.

**Garanzia di Idoneità Psico-Fisica** Il Viaggiatore è consapevole che i pacchetti turistici offerti (spesso qualificati come "Viaggi Avventura", "Self-Drive" o "Spedizioni") possono comportare un impegno fisico superiore a quello di un viaggio turistico tradizionale (es. guida prolungata, percorsi a piedi in ambienti impervi, altitudine, condizioni climatiche avverse, strutture sanitarie locali carenti). Iscrivendosi al viaggio, il Viaggiatore garantisce di essere in condizioni di salute psicofisica idonee ad affrontare l'itinerario descritto senza arrecare rischi, ritardi o limitazioni allo svolgimento del programma per sé o per il gruppo. Il Viaggiatore è tenuto a comunicare per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione (o tempestivamente se la condizione insorge dopo), eventuali: Patologie preesistenti: Condizioni croniche (cardiache, respiratorie, diabetiche, ecc.), disabilità motorie o disturbi psichici che possano influire sulla partecipazione; Allergie gravi: In particolare allergie o intolleranze alimentari severe (es. shock anafilattico) o allergie a farmaci; Stato di gravidanza: Specificando la settimana di gestazione. L'Organizzatore si riserva la facoltà di richiedere un certificato medico di idoneità al viaggio e al volo, o di rifiutare l'iscrizione a tutela della salute della gestante. Esonero di Responsabilità: In assenza di tale segnalazione preventiva, l'Organizzatore declina ogni responsabilità per eventuali danni alla salute, complicazioni o impossibilità di fruire dei servizi derivanti da condizioni non dichiarate.

**Facoltà di Esclusione e Allontanamento** A tutela della sicurezza individuale e collettiva, l'Organizzatore (direttamente o tramite il Caposquadra/Coordinatore in loco) si riserva il diritto insindacabile di: Rifiutare l'iscrizione a chi, in base alle informazioni fornite, non appare idoneo ad affrontare le specificità del viaggio; Escludere dal gruppo a viaggio iniziato il partecipante che, per condizioni fisiche o psichiche non segnalate (o sopravvenute) o per comportamenti inadeguati, si riveli inadatto a proseguire l'itinerario o metta a rischio la sicurezza e la coesione del gruppo. In caso di allontanamento per inadeguatezza non segnalata, il Viaggiatore non avrà diritto ad alcun rimborso e le spese per il rientro anticipato o per l'assistenza in loco saranno interamente a suo carico.

## 6. REQUISITI ATTITUDINALI E NATURA DEL VIAGGIO

**Natura del Viaggio e Accettazione dei Rischi** Il Viaggiatore prende atto che Sto Gran Tour S.L. è specializzata nell'offerta di viaggi che si discostano dai percorsi turistici convenzionali ("Mass Market"), concentrandosi su esperienze avventurose quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: escursionismo, alpinismo, spedizioni, trekking, guida di veicoli fuoristrada (Self-Drive) in zone remote e disabitate, safari, pernottamento in ambienti unici e osservazione della natura. Tali modalità di viaggio comportano intrinsecamente un livello di rischio fisico e logistico superiore a quello ordinario. Il Cliente, sottoscrivendo il contratto, dichiara di essere consapevole che tali esperienze comportano un livello di rischio logistico e ambientale superiore all'ordinario e accetta che l'unicità e la sfida di tali percorsi costituiscono la causa determinante del contratto e:

- Dichiara di essere pienamente informato e consapevole di tali caratteristiche;
- Accetta espressamente i rischi connessi allo svolgimento di attività in ambienti naturali o remoti;
- Riconosce che l'unicità, la sfida e l'imprevedibilità che essi rappresentano costituiscono la causa concreta e la motivazione principale della sua scelta di acquisto.

**Requisiti Attitudinali, Spirito di Adattamento e Comfort** Data la natura avventurosa degli itinerari, il Viaggiatore riconosce come requisito essenziale e indispensabile per la partecipazione il possesso di:

- Spirito di squadra e forte senso della comunità: indispensabili per la convivenza e la sicurezza del gruppo;
- Elevata capacità di adattamento: accettando che gli standard di comfort, igiene, trasporti e strutture ricettive potrebbero essere spartani, essenziali o inferiori agli standard europei, e che tale circostanza non costituisce difetto di conformità del pacchetto ma caratteristica dell'esperienza;
- Disponibilità alla condivisione: di spazi comuni (veicoli, tende, camere multiple) ed esperienze;
- Autonomia e gestione dello stress: capacità di mantenere la calma e di agire in modo collaborativo anche in situazioni di imprevisto logistico o climatico. Il Viaggiatore accetta che la mancanza di tali attitudini può compromettere la fruizione del viaggio per sé e per l'intero gruppo.

**6.3 Preparazione Fisica ed Equipaggiamento** Per partecipare ai viaggi non è necessaria una preparazione fisica o atletica specifica, né è richiesto un equipaggiamento tecnico particolare, salvo diversa indicazione fornita esplicitamente nella scheda tecnica del singolo viaggio o nelle comunicazioni pre-partenza. Resta fermo l'obbligo di idoneità sanitaria di base di cui all'Articolo 5.

**6.4 Accettazione della Filosofia Operativa** Iscrivendosi ai viaggi di Sto Gran Tour S.L., i partecipanti accettano integralmente i presenti termini, dichiarando di aver compreso e condiviso l'essenza dell'esperienza proposta. Per la descrizione dettagliata della tipologia di viaggio, delle modalità operative e della filosofia aziendale, le parti fanno espresso rinvio ai contenuti pubblicati sul sito ufficiale <https://stograntour.com/it/come-funziona>, che il Viaggiatore dichiara di aver consultato e che accetta come parte integrante e sostanziale del presente contratto.

## 7. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI E REGOLE DI CONDOTTA

**Natura Collaborativa e "Patto di Gruppo"** Il Viaggiatore è consapevole che i viaggi organizzati da Sto Gran Tour S.L. si fondano su una logica di spedizione collettiva. La buona riuscita dell'esperienza non dipende solo dall'organizzazione tecnica, ma è subordinata alla partecipazione attiva e collaborativa di ogni singolo membro. Il Viaggiatore aderisce al "Patto di Gruppo", impegnandosi a contribuire positivamente al clima generale, mantenendo un atteggiamento costruttivo, tollerante ed educato verso i compagni e lo staff.

**Obbligo di Partecipazione Attiva** In virtù della natura "Self-Drive" e avventurosa del pacchetto, il Viaggiatore assume l'obbligo contrattuale di partecipare alle attività logistiche necessarie all'avanzamento del viaggio (nei limiti delle proprie capacità fisiche). Tali attività includono, a titolo esemplificativo: Supporto nelle operazioni di campo (montaggio tende, carico/scarico); Collaborazione nella preparazione dei pasti comuni e pulizia; Rispetto dei turni e delle mansioni assegnate in autogestione del gruppo. Il rifiuto ingiustificato e sistematico di contribuire costituisce violazione degli obblighi contrattuali.

**Regole di Sicurezza e Rispetto delle Direttive** Il Viaggiatore è tenuto a: seguire incondizionatamente le istruzioni del personale di Sto Gran Tour S.L. in merito a orari, sicurezza, percorsi e gestione delle emergenze; Adottare in ogni momento un comportamento improntato alla prudenza e alla diligenza per garantire l'incolumità propria e altrui; Rispettare le norme vigenti nei Paesi di destinazione.

**Allergie, intolleranze ed esigenze alimentari** Il Viaggiatore è responsabile della gestione delle proprie condizioni personali di salute, incluse allergie, intolleranze alimentari o esigenze dietetiche specifiche. Tali condizioni devono essere comunicate a Sto Gran Tour S.L. prima della partenza. Considerata la natura dei viaggi organizzati in contesti internazionali e la presenza di fornitori locali diversi, il Viaggiatore è in ogni caso tenuto a segnalare e ricordare direttamente allo staff di ristorazione le proprie allergie o intolleranze, anche nei casi in cui i pasti siano inclusi nel pacchetto turistico.

Sto Gran Tour S.L. presta la dovuta assistenza organizzativa, ma non può garantire il controllo diretto e continuo dei processi di preparazione dei cibi né la presenza costante del proprio personale durante ogni fase del servizio di ristorazione. Eventuali conseguenze derivanti dalla mancata segnalazione diretta allo staff locale restano a carico esclusivo del Viaggiatore.

**Ambiente e fauna:** È fatto divieto assoluto di abbandonare rifiuti o danneggiare l'ecosistema. Eventuali sanzioni sono a carico del trasgressore. È fatto espresso divieto ai partecipanti di toccare, avvicinare, nutrire o disturbare animali selvatici, anche se apparentemente innocui o abituati alla presenza umana. Ogni violazione delle normative locali in materia di tutela della fauna e sicurezza ambientale, nonché delle indicazioni fornite dal coordinatore, comporta la responsabilità esclusiva del partecipante, manlevando Sto Gran Tour da ogni conseguenza, sanzione o danno.

**Reperibilità:** Il Viaggiatore ha l'obbligo di rendersi reperibile (tramite SIM locale o roaming) per garantire la ricezione di comunicazioni di sicurezza e logistiche da parte dello staff.

**Responsabilità tra Partecipanti:** Il Viaggiatore riconosce che l'Organizzatore non può esercitare un controllo coercitivo costante sul comportamento personale degli altri partecipanti. Pertanto: L'Organizzatore è esonerato da qualsiasi responsabilità (incluso il danno da "Vacanza Rovinata") qualora il disagio o il danno subito dal Viaggiatore siano causati dalla condotta illecita, molesta, ostile o non collaborativa di un altro membro del gruppo. In caso di liti o danni reciproci, il Viaggiatore danneggiato dovrà rivolgere le proprie pretese risarcitorie esclusivamente nei confronti del partecipante responsabile, rinunciando a qualsiasi azione nei confronti di Sto Gran Tour S.L., manlevando Sto Gran Tour S.L. da ogni coinvolgimento.

Sto Gran Tour S.L. si riserva il diritto insindacabile di allontanare dal gruppo qualsiasi viaggiatore che assuma un comportamento inadeguato, violento, o che metta in pericolo la sicurezza e la serenità degli altri compagni di viaggio in violazione del presente articolo. In tale ipotesi, il contratto si intende risolto per colpa del Viaggiatore, il quale: Sarà allontanato dal viaggio con effetto immediato. Non avrà diritto ad alcun rimborso per la parte di viaggio non usufruita. Sarà pienamente responsabile e dei costi del proprio rientro anticipato.

## 8. ANNULLAMENTO, MODIFICA E RECESSO DAL CONTRATTO

**Procedura di Recesso e Tempistiche:** Il Viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto. Per esercitare tale diritto, è obbligatorio inviare una comunicazione scritta immediata via e-mail all'indirizzo [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com), indicando nell'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. Ai fini della gestione della pratica e del calcolo delle tempistiche, farà fede esclusivamente la data e l'ora di ricezione dell'e-mail (timestamp) per determinare lo scaglione della penale percentuale spettante all'Organizzatore; tuttavia, le richieste pervenute nei giorni festivi o nei fine settimana saranno prese in carico e gestite operativamente dal primo giorno lavorativo successivo. Attenzione: Qualora il ritardo nell'elaborazione della pratica, dovuto alla chiusura degli uffici in giorni non lavorativi, comporti un aumento delle penali applicate dai fornitori terzi, tale maggior costo resterà interamente a carico del Viaggiatore.

**Penali di Cancellazione:** In caso di annullamento per motivi dipendenti dal Viaggiatore, l'Organizzatore applicherà una penale calcolata sul prezzo totale del viaggio, anche nel caso di viaggi in "Attesa di Conferma". In ogni caso, l'importo della penale non potrà mai essere inferiore al costo dei servizi "Non Rimborsabili" già sostenuti. Pertanto, sarà addebitato l'importo maggiore tra le seguenti percentuali e il costo vivo dei servizi non rimborsabili:

- 8.1.1. **Prima di 90 giorni prima della partenza:** rimborso completo, ad eccezione dei servizi acquistati non rimborsabili e le spese di gestione
- 8.1.2. **Tra i 90 e i 45 giorni prima della partenza:** Addebito del 50% del prezzo totale del viaggio (o il maggior costo dei servizi non rimborsabili più le spese di gestione)
- 8.1.3. **Tra i 45 e i 30 giorni prima della partenza:** Addebito del 75% del prezzo totale del viaggio (o il maggior costo dei servizi non rimborsabili più le spese di gestione)
- 8.1.4. **Entro 30 giorni prima della partenza** e in caso di no-show: addebito il 100% del prezzo totale del viaggio contrattato.

**Servizi 'Non Rimborsabili' e Spese Amministrative** Tutti i servizi acquistati da Sto Gran Tour S.L. per conto del Viaggiatore, essenziali per la realizzazione del viaggio, saranno considerati non rimborsabili una volta confermati, indipendentemente dalla data di cancellazione. Questi includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: trasporto aereo, navale, ferroviario, 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 per passeggero, come tassa di gestione pratica.

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. In aggiunta alle penali percentuali e ai costi vivi, in caso di modifiche e cancellazioni la società addebiterà un importo fisso di € 150,00 per passeggero come tassa di gestione pratica. Clausola di Maggior Danno: In ogni caso, l'importo totale addebitato al cliente non potrà mai essere inferiore alla somma dei costi vivi dei servizi "Non Rimborsabili" e della tassa di gestione.

**Valutazione Discrezionale** La Società si impegna a valutare individualmente ogni caso di cancellazione o modifica presentato dal viaggiatore, in particolare quelli dovuti a gravi motivi documentati. 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 fornitori di servizi e delle normative vigenti. Questo impegno riflette la nostra dedizione alla soddisfazione del cliente, ma non garantisce che gli addebiti o le penali siano esentati in tutti i casi.

**Modifiche al Programma su Richiesta del Cliente** Qualora il Viaggiatore richieda modifiche al programma o ai servizi già confermati, tale richiesta sarà soggetta verifica della fattibilità tecnica da parte dell'Organizzatore e addebito immediato di tutti i costi supplementari richiesti dai fornitori terzi, oltre all'applicazione di una spesa di gestione amministrativa fissa pari a € 150,00 per ogni singola richiesta di modifica lavorata. Si specifica che la Fee di Gestione si applica per ogni singola riapertura della pratica. Pertanto, qualora il Cliente richieda una modifica, la confermi, e successivamente avanzi una nuova richiesta di modifica sulla stessa pratica, la Fee di € 150,00 sarà addebitata nuovamente per ogni iterazione successiva. Il mancato pagamento della Fee e dei costi vivi comporta l'impossibilità di procedere alla variazione richiesta, mantenendo valido il pacchetto originale.

**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 (es. voli o assicurazioni già pagati a terzi e non recuperabili), senza diritto ad alcun risarcimento aggiuntivo. Eccezione (Rischio Noto): 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.

**Cessione del Contratto** Il Viaggiatore rinunciatario può farsi sostituire da un'altra persona (cessionario) dandone comunicazione scritta entro 7 giorni dalla partenza, a condizione che il sostituto soddisfi tutti i requisiti per la fruizione del servizio. Cedente e Cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento del saldo e delle spese aggiuntive derivanti dalla cessione (es. tasse cambio nome volo), quantificate dall'Organizzatore caso per caso. La cessione non è ammessa se i titoli di trasporto non sono modificabili.

**Interruzione Volontaria 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](mailto: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 residuo del viaggio né della parte proporzionale dei servizi non utilizzati. Sarà responsabilità del viaggiatore organizzare autonomamente il proprio rientro nel Paese di origine o verrà quotata la gestione dell'incarico da parte della Società.

**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. In tali casi, il viaggiatore sarà informato dell'annullamento del viaggio immediatamente e senza indebito ritardo prima dell'inizio del pacchetto turistico.

**Mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti** La realizzazione del viaggio di gruppo è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti, fissato in via generale a 8 persone (o diverso numero indicato nella specifica Scheda Tecnica). Tuttavia, il Viaggiatore prende atto che tale soglia non è rigida: l'Organizzatore si riserva la facoltà discrezionale di confermare la partenza anche con un numero inferiore di partecipanti (es. 4 o 5 persone) qualora le condizioni economiche e logistiche, ed in particolare l'incidenza del costo dei voli aerei al momento della formazione del gruppo, lo consentano senza pregiudicare la qualità dei servizi offerti.

**Termini di Comunicazione** In caso di mancato raggiungimento del numero minimo (e conseguente impossibilità di confermare il viaggio anche in deroga), l'Organizzatore comunicherà la cancellazione ufficiale entro i seguenti termini tassativi (Art. 41 Cod. Turismo / Art. 12 Dir. UE 2015/2302):

- 8.1.5. 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto per viaggi di durata superiore a 6 giorni;
- 8.1.6. 7 giorni prima per viaggi di durata tra 2 e 6 giorni;
- 8.1.7. 48 ore prima per viaggi di durata inferiore a 2 giorni.

**Rimborsi e Riprogrammazione** In caso di annullamento per mancato raggiungimento del minimo, il Viaggiatore avrà diritto al rimborso integrale (100%) delle somme versate a Sto Gran Tour S.L. entro 14 giorni, senza diritto ad ulteriori indennizzi. In alternativa, potrà accettare un voucher o l'iscrizione ad un altro viaggio di valore equivalente o superiore (con integrazione prezzo) o inferiore (con rimborso della differenza).

**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](mailto: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:

- 8.1.8. Titolare del conto corrente
- 8.1.9. Codice IBAN
- 8.1.10. Nome della banca
- 8.1.11. Codice SWIFT/BIC (per i conti esteri)

**Gestione Rimborsi su Pagamenti Rateali o Finanziati** In caso di annullamento del viaggio da parte dell'Organizzatore (es. per mancato raggiungimento del numero minimo), il Viaggiatore avrà diritto al rimborso integrale della quota di partecipazione versata a Sto Gran Tour (Capitale). Si specifica espressamente che: **costi Accessori:** L'Organizzatore non è responsabile per eventuali interessi passivi, spese di istruttoria, commissioni bancarie o costi di gestione applicati da istituti di

credito, finanziarie o provider di pagamenti rateali (es. Klarna, Scalapay, Carte Revolving) scelti autonomamente dal Cliente. **Risoluzione del Credito:** Il rimborso avverrà secondo le modalità previste dal provider del servizio di pagamento. Qualora il contratto di viaggio sia risolto, il Cliente è tenuto a verificare le condizioni del proprio contratto di finanziamento in merito all'estinzione dello stesso. **Tempistiche:** Il rimborso della quota capitale da parte di Sto Gran Tour avverrà entro i termini di legge (14 giorni); l'Organizzatore non risponde di eventuali ritardi nel riaccredito imputabili ai tempi tecnici del circuito bancario o del provider di rateizzazione.

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.

## 9. MODIFICHE AL PROGRAMMA DI VIAGGIO

**Variazioni Operative e Modifiche Minori** L'Organizzatore si riserva il diritto di apportare modifiche unilaterali di lieve entità al programma di viaggio (c.d. "Modifiche Minori") prima o durante l'esecuzione del pacchetto. Data la natura complessa e logistica dei viaggi di gruppo, il Viaggiatore accetta espressamente che i seguenti adattamenti operativi non costituiscono "modifica del contratto" e, pertanto, l'Organizzatore non è tenuto a fornirne specifica comunicazione preventiva o a richiedere accettazione, potendo attuarli direttamente in corso d'opera:

- 9.1.1. Inversione dell'ordine cronologico delle visite, delle escursioni o delle tappe;
- 9.1.2. Sostituzione di strutture ricettive o mezzi di trasporto con altri di categoria equivalente;
- 9.1.3. Adattamenti degli orari di partenza o rientro delle singole giornate. Tali variazioni si intendono fin d'ora accettate come parte integrante della flessibilità necessaria alla gestione del viaggio.

**Modifiche Sostanziali** Solo in caso di modifiche che alterino in modo significativo le caratteristiche principali del pacchetto (es. cambio destinazione, cambio date viaggio, cancellazione di parti essenziali del tour), l'Organizzatore ne darà tempestiva comunicazione al Viaggiatore. In tal caso, il Viaggiatore potrà accettare la modifica o recedere senza penali.

**Flessibilità del Programma (Meteo e Forza Maggiore)** Il cliente 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.

**Variazioni richieste dal Gruppo** In relazione alle modifiche dell'itinerario nei tour self-drive, i clienti possono apportare modifiche all'itinerario a condizione che vi sia un accordo unanime di tutto il gruppo, che tali modifiche non comportino alterazioni sostanziali del programma originale o creino problemi di sicurezza o logistica. Qualsiasi proposta di modifica deve essere preventivamente comunicata all'organizzatore, 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.

Eventuali costi aggiuntivi derivanti dalla modifica dell'itinerario saranno interamente a carico dei partecipanti, che saranno anche responsabili della relativa gestione logistica in loco. I servizi inizialmente contrattati e non utilizzati a causa delle modifiche apportate saranno considerati non rimborsabili.

L'Agenzia non può garantire che le coperture delle polizze assicurative originali si estendano alle modifiche apportate dai partecipanti all'itinerario (es. percorsi alternativi o attività extra). Pertanto, è responsabilità esclusiva dei clienti verificare che le coperture assicurative personali siano applicabili e sufficienti per le nuove attività o destinazioni che decidono di inserire nel viaggio. La mancata osservanza di questa procedura (es. deviazioni non autorizzate) comporterà la risoluzione immediata del contratto per grave inadempimento del Viaggiatore.

Il Viaggiatore prende atto che, durante i periodi di alta stagione o di elevato volume di lavoro, l'Organizzatore si riserva il diritto di non prendere in carico richieste di variazione facoltativa dell'itinerario, al fine di garantire la priorità alla sicurezza del gruppo.

**Attività Libere e Iniziative Autonome** Il Viaggiatore ha facoltà di intraprendere, durante i momenti di tempo libero o le soste, qualsiasi attività non espressamente prevista nell'itinerario ufficiale, purché lecita secondo le normative locali. Tuttavia, il Viaggiatore riconosce che tali attività ("Extra-Programma") sono intraprese sotto la sua esclusiva responsabilità e a suo totale rischio. L'Organizzatore e i suoi collaboratori declinano ogni responsabilità per danni, infortuni, smarrimenti o conseguenze legali derivanti da iniziative autonome del Viaggiatore che esulino dai servizi prenotati e dall'itinerario concordato. Eventuali coperture assicurative fornite dall'Organizzatore potrebbero non essere operanti per tali attività.

## 10. ASSICURAZIONE MEDICA E ANNULLAMENTO

**Assicurazione Medica e Bagaglio (Inclusa)** La quota di partecipazione include una polizza assicurativa "Base" a copertura delle spese mediche e del bagaglio. Le condizioni specifiche, i massimali di rimborso, le franchigie, le limitazioni e le cause di esclusione sono dettagliatamente riportate nel Fascicolo Informativo ("Set Informativo") che viene messo a disposizione del Viaggiatore prima dell'iscrizione e inviato insieme ai documenti di viaggio. Attenzione: Questa polizza base copre l'assistenza in viaggio ma NON prevede rimborsi per cancellazioni o rinuncia al viaggio. Al momento della prenotazione, il viaggiatore deve comunicare al venditore eventuali esigenze o problematiche specifiche che possano richiedere l'emissione di polizze diverse da quelle proposte dall'organizzatore o incluse nel prezzo del pacchetto turistico. Inoltre, in base alle condizioni della Compagnia Assicurativa, si precisa che la Responsabilità Civile non opera durante la guida di veicoli a motore (coperti solo dalla RCA del noleggio).

**LIMITAZIONE ALTITUDINE (> 5.000 mt):** Si specifica espressamente che sia nella polizza medico-bagaglio inclusa che nell'eventuale estensione a pagamento, è valida solo fino a 5.000 metri di altitudine s.l.m. Per itinerari che prevedono quote superiori (come indicato nel programma di viaggio), il Viaggiatore è invitato a stipulare un'assicurazione specifica. Essendo tali polizze soggette alla valutazione di dati sanitari personali che l'Organizzatore non può gestire per motivi di privacy, il Cliente deve occuparsi autonomamente della stipula di tale copertura integrativa. Il Viaggiatore accetta espressamente che Sto Gran Tour S.L. NON fornisce in ogni caso copertura oltre tale altitudine e declina ogni responsabilità per eventi non coperti dalle polizze offerte verificatisi al di sopra dei 5.000 metri. Il Viaggiatore accetta altresì che qualsiasi costo relativo a sinistri sofferti in ambiti non coperti non sarà di responsabilità di SGT, e dichiara di provvedere autonomamente alla propria copertura, manlevando l'Organizzatore da ogni pretesa.

**Assicurazione Annullamento (Facoltativa)** L'Organizzatore offre al Viaggiatore la facoltà di sottoscrivere, contestualmente alla prenotazione, una polizza assicurativa specifica a copertura delle penali di recesso o costi derivanti dall'annullamento del viaggio. Tale polizza è soggetta a condizioni, scoperti (franchigie) e cause di esclusione specifiche (es. malattie preesistenti), dettagliate nel relativo Fascicolo Informativo che il Viaggiatore è tenuto a consultare prima dell'adesione.

Raccomandazione: L'Organizzatore suggerisce vivamente di sottoscrivere questa polizza (o un'altra a scelta del Cliente) per migliorare le coperture, in particolare per tutelarsi anche in caso di cancellazione dei voli, per ottenere i relativi rimborsi e per garantire la copertura o l'anticipo dei costi di riprotezione non inclusi nella polizza base.

L'assicurazione può essere stipulata sia al momento della prenotazione che in un momento successivo (in tal caso potrebbe applicarsi un periodo di carenza di 72 ore), essendo il viaggiatore consapevole che l'attivazione della polizza può richiedere un periodo minimo di carenza di 72h per la sua entrata in vigore. 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 l'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.

**Apertura Sinistro, Documenti e Tempistiche** In caso di richieste di annullamento, infortuni o sinistri di qualsiasi natura, il Viaggiatore deve per prima cosa seguire le linee guida dell'Assicurazione, provvedendo immediatamente ad aprire il sinistro presso la Centrale Operativa. È responsabilità esclusiva del Viaggiatore informarsi preventivamente e reperire, nei tempi e nei modi corretti indicati in polizza, tutti i documenti necessari (es. certificati medici, denunce alle autorità, fatture originali) indispensabili per la liquidazione del danno. L'Organizzatore non potrà intervenire in caso di rifiuti di rimborso dovuti a carenza documentale, errori formali o tardiva denuncia da parte del Cliente. **Gestione nei Giorni Festivi e Weekend:** Le richieste di cancellazione o assistenza amministrativa ricevute dall'Organizzatore nei giorni festivi o nei fine settimana saranno elaborate il primo giorno lavorativo successivo. Le penali applicabili saranno quelle vigenti al momento dell'elaborazione effettiva. Tuttavia, considerata l'impossibilità di gestione immediata da parte degli uffici nei giorni di chiusura, il Viaggiatore è tenuto a denunciare l'annullamento o il sinistro direttamente alla Compagnia Assicurativa (tramite centrale operativa o portale web) senza attendere la riapertura degli uffici dell'Organizzatore, al fine di certificare la data dell'evento e non pregiudicare i propri diritti al rimborso. L'Agenzia assicura la massima diligenza nella comunicazione successiva ai fornitori; in caso di ritardi imputabili alla mancata attivazione diretta del cliente verso l'Assicurazione nei periodi non lavorativi, le conseguenti penali o i mancati rimborsi saranno a carico del Cliente.

**Facoltà di Scelta 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.

## 11. NOLEGGIO VEICOLI, GUIDA SELF-DRIVE E RESPONSABILITÀ

- 11.1. Nella modalità di viaggio "Self-Drive", saranno i clienti a guidare i veicoli per l'intero percorso secondo l'itinerario. L'Organizzatore, nel suo ruolo, si limiterà a gestire le prenotazioni necessarie per il noleggio dei veicoli, che saranno forniti da partner locali. Si specifica che all'interno dei pacchetti offerti con questa modalità non è incluso il servizio di autista professionale. Il Collaboratore/Coordinatore presente in loco fornirà supporto ai clienti e agli autisti volontari nella guida, nella navigazione e nella risoluzione degli imprevisti, senza che la guida rientri tra le responsabilità o le funzioni previste dal presente contratto. **Accettazione e Manleva:** 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 conducenti volontari sia i passeggeri accettano espressamente che un membro del gruppo assuma il ruolo di autista del/i veicolo/i, e sollevano Sto Gran Tour da responsabilità civile e penale derivante esclusivamente da violazioni del codice della strada, negligenza o imprudenza nella conduzione del veicolo da parte dei guidatori volontari, restando intesa la responsabilità dell'Organizzatore per la regolare fornitura del servizio di noleggio.
- 11.2. **Itinerario Stradale e Responsabilità di Navigazione:** L'Organizzatore fornisce un itinerario di viaggio che definisce le tappe logistiche (es. strutture ricettive, punti di ritrovo). Tuttavia, il percorso stradale specifico per raggiungere tali tappe è da intendersi come itinerario suggerito. Nonostante il supporto del Coordinatore, resta esclusiva responsabilità del conducente e dell'equipaggio: Verificare in tempo reale l'idoneità del percorso e le condizioni della strada (es. meteo, lavori in corso, chiusure temporanee); Valutare autonomamente la sicurezza della guida; Utilizzare sistemi di navigazione (GPS/Mappe) in modo critico. L'Organizzatore non è responsabile per errori di navigazione, percorsi bloccati o disagi derivanti dalla scelta autonoma del tragitto stradale da parte del conducente, né per eventuali sanzioni o danni derivanti dal transito in zone a traffico limitato o strade non idonee.
- 11.3. **Contratti di Noleggio, Assicurazioni e Responsabilità Civile (RCT)** I conducenti volontari stipuleranno i contratti di noleggio direttamente a proprio nome con la compagnia locale. È onere inderogabile del conducente esaminare attentamente il contratto sottoposto al banco di noleggio prima della firma, verificando tutte le condizioni assicurative, le esclusioni e le franchigie. La firma del contratto di noleggio costituisce accettazione diretta delle condizioni del fornitore locale da parte del conducente. Si avvisano i Viaggiatori che in alcune destinazioni extra-europee l'assicurazione di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT/TPL/Liability) potrebbe non essere obbligatoria per legge, avere massimali minimi o, in rari casi, non essere disponibile secondo gli standard europei. L'Organizzatore prevede l'inclusione di tale copertura nei propri pacchetti laddove questa sia disponibile e contemplata dai fornitori locali. Tuttavia, essendo il contratto di noleggio stipulato direttamente tra conducente e fornitore locale, spetta esclusivamente al conducente (testatario) verificare al banco di noleggio l'effettiva presenza di tale voce nel documento che si appresta a firmare. Qualora, per errori del fornitore locale o specificità normative, la copertura RCT non risultasse inclusa nel contratto proposto in loco alla firma: Il conducente è tenuto a sottoscrivere la polizza immediatamente in loco anticipandone il costo; Sto Gran Tour si impegna a rimborsare integralmente tale costo extra (per la sola voce RCT), previa presentazione della ricevuta.
- Esonero di Responsabilità:** Nelle eventuali destinazioni in cui tale copertura non fosse tecnicamente acquistabile o non prevista dalla legislazione locale, il Viaggiatore accetta di condurre il veicolo alle condizioni di rischio vigenti nel Paese ospitante. Il Viaggiatore riconosce che il mancato controllo della presenza della RCT al momento del ritiro del veicolo e la conseguente circolazione senza copertura assicurativa costituiscono una grave negligenza del conducente. Pertanto, qualora il cliente accetti di ritirare il veicolo senza la copertura RCT (nonostante la disponibilità di SGT al rimborso), Sto Gran Tour S.L. sarà esonerata da qualsiasi responsabilità civile, penale o economica derivante da sinistri causati a terzi e non coperti da assicurazione.
- 11.4. **Assicurazioni Veicolo: Kasko, Cassa Comune e Franchigie**  
Le assicurazioni base incluse nel noleggio prevedono una franchigia (scoperto) a carico del Cliente in caso di danno o furto; tale importo rappresenta la somma massima che il noleggiatore addebiterà al cliente per ogni singolo evento dannoso.  
Al fine di tutelare il patrimonio del gruppo e ridurre al minimo i rischi economici, Sto Gran Tour propone sistematicamente la stipula di una polizza integrativa facoltativa (denominata "Kasko", "Super Cover" o similare) offerta dal noleggiatore locale per abbattere la franchigia. La quota pro-capite per l'acquisto della Kasko NON è inclusa nel prezzo del pacchetto, ma rientra nelle spese previste dalla Cassa Comune (da versare prima della partenza o in loco).  
Stipula: La stipula materiale della polizza sarà curata dall'Organizzatore/Coordinatore al momento del ritiro dei mezzi, utilizzando i fondi della Cassa Comune.  
Integrazione Franchigia Residua: Qualora la polizza Kasko stipulata preveda una franchigia ridotta anziché l'azzeramento totale, Sto Gran Tour si farà carico dell'eventuale importo residuo addebitato. Si precisa, tuttavia, che tale intervento è strettamente vincolato alle condizioni della polizza Kasko sottoscritta: Sto Gran Tour risponderà esclusivamente dei sinistri riconosciuti e indennizzati dalla compagnia di noleggio. Eventuali danni esclusi contrattualmente dalla polizza Kasko (a titolo esemplificativo: pneumatici, cristalli o sottoscocca) non saranno oggetto di integrazione e resteranno a totale carico del gruppo. **Rifiuto della Kasko e Obbligo Carta di Credito** Qualora il Viaggiatore (o il gruppo) decida di non aderire alla proposta Kasko rifiutandosi di versare la relativa quota in Cassa Comune:
- 11.4.1. Il conducente dovrà obbligatoriamente fornire al noleggiatore una propria carta di credito a garanzia dell'intera franchigia standard (che può ammontare a diverse migliaia di euro).
  - 11.4.2. In caso di danni, furto o sinistri, i costi saranno interamente a carico del conducente e del gruppo, senza alcun intervento o rimborso da parte di Sto Gran Tour.
  - 11.4.3. Se il conducente non dispone di carta di credito valida per il deposito e il noleggiatore rifiuta la consegna del mezzo, la responsabilità della mancata fruizione del servizio ricadrà interamente sul Viaggiatore.

**Esclusioni Inderogabili** Il Viaggiatore prende atto ed accetta che, anche in presenza di polizza Kasko, le compagnie di noleggio (e di conseguenza Sto Gran Tour) NON coprono

(salvo diversa specifica pattuizione locale): Danni a parti solitamente escluse dalle polizze standard: pneumatici, cerchioni, cristalli/vetri, specchietti, sottoscocca, coppa dell'olio, interni del veicolo. Tali danni restano a carico della Cassa Comune o dei partecipanti. Danni derivanti da: guida in stato di ebbrezza o sotto effetto di sostanze, guida fuori strada (off-road) non autorizzata, rifornimento con carburante errato, smarrimento chiavi, negligenza grave o violazione del Codice della Strada. In tali casi, il conducente sarà responsabile in toto (civilmente e penalmente) e decadrà ogni forma di assistenza o copertura da parte dell'Organizzatore.

- 11.5. **Condizioni del Veicolo, Verifiche e Contestazioni** Al momento del ritiro del veicolo, è onere esclusivo del conducente e del gruppo effettuare un'ispezione approfondita e immediata del mezzo prima di lasciare il parcheggio della compagnia di noleggio. Nello specifico, i Clienti devono verificare: Stato Esterno/Interno: Presenza di graffi, ammaccature, danni alla tappezzeria o alle parti in vetro. Elementi Funzionali: Stato degli pneumatici (inclusa ruota di scorta), funzionamento freni, luci, tergicristalli e integrità del parabrezza. Dotazioni e Carburante: Presenza dei dispositivi di sicurezza (triangolo, gilet), kit cambio ruota e corrispondenza del livello di carburante con quanto indicato nel contratto. Annotazione Danni e Prove Digitali È fondamentale che eventuali danni o difformità già presenti siano

correttamente annotati e controfirmati dall'operatore locale sul documento di consegna (Check-out report / Vehicle Condition Report). L'Organizzatore raccomanda vivamente di effettuare documentazione fotografica o un video dettagliato del veicolo (inclusi cerchi e vetri) al momento della presa in consegna, al fine di avere una prova inconfutabile in caso di contestazioni al rientro per danni preesistenti 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 competenze dell'Organizzatore (che non è presente fisicamente alla consegna) e rientrano nella sfera di diligenza del cliente. L'omissione di tali controlli o la mancata segnalazione di danni preesistenti comporta l'accettazione del veicolo "nello stato in cui si trova" e potrebbe esporre il cliente a sanzioni pecuniarie da parte del noleggiatore, per le quali Sto Gran Tour non potrà intervenire. In caso di arrivo in ritardo di un partecipante per qualsiasi circostanza (es. operativi aerei diversi), i viaggiatori arrivati in anticipo si faranno carico degli opportuni controlli sopra elencati. Il partecipante ritardatario accetta espressamente e senza riserve lo stato del veicolo e il verbale di consegna così come verificati dal gruppo al momento del ritiro, rinunciando a qualsiasi contestazione successiva in merito a danni preesistenti non rilevati.

**11.6. Categoria di veicoli e patenti di guida:** Per i viaggi in modalità "self-drive", Sto Gran Tour provvederà alla prenotazione di veicoli utilizzabili con patente di tipo B (autovetture/furgoni), o motocicli per i quali è richiesta la patente di tipo A, forniti da partner locali terzi in conformità con le normative del Paese ospitante. Chi sceglie di guidare si assume l'impegno esclusivo di verificare la validità e l'integrità della propria patente di guida per l'intero periodo di noleggio. Per quanto concerne le patenti internazionali, Sto Gran Tour fornirà le indicazioni necessarie nella descrizione del viaggio e attraverso i link al Ministero degli Affari Esteri (Viaggiare Sicuri); tuttavia, la gestione burocratica e i costi associati all'acquisizione di tali documenti restano a totale carico degli autisti volontari o del gruppo, essendo loro preciso onere ottenere questi documenti in modo tempestivo prima della partenza. L'Organizzatore non potrà essere ritenuto responsabile per la mancata consegna del veicolo dovuta a irregolarità documentali del conducente. La tipologia dei mezzi di trasporto dipende dalla disponibilità dello stock locale al momento del ritiro. Le prenotazioni possono includere auto di varie cilindrate, furgoni, veicoli utilitari, camper e fuoristrada, classificati internazionalmente con codici di categoria. Si specifica che le compagnie di noleggio garantiscono la categoria del veicolo prenotato, ma mai il modello specifico, il colore o l'alimentazione. I veicoli forniti sono omologati per il trasporto di 4 o 5 passeggeri a seconda della categoria; tuttavia, il Viaggiatore prende atto che non esiste uno standard univoco di abitabilità o spaziosità interna, che varia sensibilmente da modello a modello. In caso di occupazione completa dei posti omologati, lo spazio per i passeggeri e per i bagagli potrebbe risultare limitato o ridotto, non potendo l'Organizzatore garantire specifici livelli di comfort ergonomico che dipendono dalla conformazione del mezzo assegnato dal noleggiatore. È pertanto responsabilità dei partecipanti adeguare il proprio bagaglio alla capacità di carico standard, privilegiando ove possibile bagagli morbidi, poiché non saranno ammessi reclami relativi alla capienza del bagagliaio o all'abitabilità interna in caso di pieno utilizzo dei posti. Il Viaggiatore accetta espressamente che l'eventuale consegna di un veicolo di modello o marca diversa da quella indicativa, purché di categoria equivalente o superiore e idoneo al trasporto dei passeggeri previsti, non costituisce una modifica delle condizioni del presente contratto e non dà diritto ad alcun rimborso.

**11.7. Obblighi di Condotta, Sicurezza e Custodia del Veicolo** I conducenti si obbligano ad attenersi scrupolosamente alle norme di sicurezza stradale e a rispettare le leggi sul traffico del Paese di destinazione, 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. È necessario adottare sempre un comportamento di guida prudente, adattandosi alle condizioni di guida locali (che possono differire da quelle del Paese di origine), e mantenere un atteggiamento rispettoso e cortese verso gli altri utenti della strada. È fatto divieto assoluto di porsi alla guida dopo aver assunto bevande alcoliche, o qualsiasi altra sostanza che possa compromettere la capacità di guidare; la violazione di tale divieto comporta l'assunzione totale di ogni responsabilità. È altresì obbligatorio l'utilizzo costante dei dispositivi di sicurezza per tutti gli occupanti (cinture, caschi per motocicli) e, in caso di sosta d'emergenza o guasto, l'uso di gilet riflettenti e triangoli di segnalazione. La guida in condizioni meteorologiche avverse è sconsigliata; qualora inevitabile, il conducente dovrà prestare la massima attenzione e adattare la velocità alle condizioni circostanti. Il veicolo deve essere utilizzato in stretta coerenza con le tappe e le finalità del viaggio. Fermo restando che la scelta dello specifico percorso stradale rimane una responsabilità del conducente (come indicato all'art. 11.2), l'uso del veicolo è limitato agli scopi previsti dal contratto; qualsiasi uso personale o deviazione non autorizzata è vietata. I partecipanti devono rispettare l'uso dei veicoli secondo le indicazioni dei collaboratori e nei tempi stabiliti, a beneficio del gruppo. Prima di ogni spostamento, è responsabilità del conducente verificare le condizioni e il funzionamento di tutti i dispositivi di sicurezza (cinture, airbag, sistemi di segnalazione, pneumatici) e, in caso di anomalie, comunicarlo immediatamente per consentire una soluzione rapida. I conducenti sono tenuti a informarsi preventivamente sui percorsi, pianificando soste adeguate per evitare la stanchezza durante la guida. Nelle aree remote, è raccomandato portare con sé un kit di emergenza (acqua, cibo non deperibile, strumenti base). Il conducente e gli occupanti sono custodi del veicolo e delle relative chiavi, adottando tutte le misure per evitarne lo smarrimento o il furto e proteggendo il mezzo durante i periodi di riposo. È sconsigliato lasciare oggetti di valore nel veicolo, poiché l'assicurazione potrebbe non coprire il furto o i danni derivanti da questa circostanza. È inoltre vietato fumare all'interno dei veicoli. Al termine dell'utilizzo, i veicoli devono essere restituiti nelle medesime condizioni e con il livello di carburante concordato nel contratto per evitare costi aggiuntivi; a tal proposito, il conducente dovrà prestare massima attenzione alla tipologia di carburante da immettere. È infine fondamentale rispettare le aree di parcheggio designate ed evitare zone riservate o private; qualsiasi sanzione o multa sarà a carico esclusivo del conducente o dell'equipaggio, anche se notificata successivamente.

**11.8. Guasti Meccanici, Assistenza Stradale e Fermo Tecnico** In caso di guasto meccanico, foratura o malfunzionamento del veicolo che ne impedisca la marcia, il conducente deve contattare immediatamente il numero di Assistenza Stradale fornito dalla compagnia di noleggio e avvisare il Coordinatore. Il Coordinatore fornirà tutto il supporto logistico e linguistico necessario per gestire l'emergenza, ma il Viaggiatore prende atto che i tempi di intervento (arrivo del carro attrezzi, riparazione o consegna di un'auto sostitutiva) dipendono esclusivamente dall'organizzazione del fornitore locale e dalla posizione geografica in cui si trova il gruppo.

Il Viaggiatore accetta che il guasto meccanico o l'imprevisto stradale costituiscono un'alea tipica dei viaggi "on the road". L'Organizzatore si adopererà per ridurre al minimo i disagi. Tuttavia, qualora il fermo tecnico sia dovuto a cause di forza maggiore o caso fortuito (es. forature, danni accidentali da manto stradale, eventi meteo), non sono previsti rimborsi per le modifiche dell'itinerario.

In caso di imprevisti che comportino spese extra (es. pernottamenti forzati, pasti, trasferimenti alternativi): se il guasto è causato da un comprovato difetto di conformità del mezzo imputabile al noleggiatore (es. guasto motore per usura, batteria esausta, cedimenti strutturali non derivanti dalla guida), l'Organizzatore si farà carico (direttamente o tramite rimborso) dei costi necessari per l'assistenza e la riprotezione dei viaggiatori (hotel/trasporti), nei limiti di ragionevolezza e previa autorizzazione. Se l'imprevisto deriva dalla condotta di guida, da negligenza (es. smarrimento chiavi, errato carburante), o da eventi esterni imprevedibili legati alla circolazione (es. forature, rottura cristalli per sassi, danni da buche o sterrato, blocco stradale per meteo), tutti i costi extra (inclusi hotel, pasti e mezzi alternativi) saranno a totale ed esclusivo carico del Cliente. I costi materiali di riparazione del veicolo seguono le regole delle coperture assicurative (Art. 11.4 e 11.7): i danni accidentali sono coperti dalla Kasko (salvo franchigia residua o esclusioni), mentre i danni da negligenza (es. off-road vietato) sono a carico del conducente.

**11.9. Gestione Conducenti Volontari e Opzioni di Trasporto:** Il Viaggiatore prende atto che i pacchetti denominati "Self-Drive" o "On the Road" hanno come caratteristica essenziale la partecipazione attiva dei clienti alla guida dei veicoli. L'Organizzatore fornisce i mezzi, ma non il personale di guida. Si specifica espressamente che il Coordinatore presente in loco ha funzioni logistiche e di accompagnamento, ma NON è un autista professionista (NCC) e non possiede le licenze locali necessarie per il trasporto passeggeri; pertanto, non potrà sostituirsi ai partecipanti nel ruolo di autista. La quota di partecipazione include i costi assicurativi per un massimo di 2 (due) conducenti autorizzati per ogni veicolo. L'Organizzatore indicherà ai noleggiatori come "driver inclusi" i primi due viaggiatori iscritti in ordine cronologico che abbiano manifestato la disponibilità alla guida. Qualora i posti guida inclusi siano esauriti, eventuali altri partecipanti che desiderino guidare (o che debbano farlo per necessità del gruppo) potranno essere aggiunti come "conducenti addizionali", con il relativo supplemento di costo a carico del richiedente o della Cassa Comune.

Salvo rare eccezioni previste dal fornitore locale, la registrazione dei conducenti deve avvenire tassativamente contestualmente al ritiro dei veicoli. Non è possibile aggiungere conducenti a noleggio iniziato. **DIVIETO DI GUIDA NON AUTORIZZATA:** È fatto divieto assoluto di cedere la guida del veicolo a partecipanti o terzi che non siano stati regolarmente registrati nel contratto di noleggio. La violazione di tale divieto comporta l'immediata decadenza di tutte le coperture assicurative (inclusa la Kasko). In caso di sinistro avvenuto alla guida di un conducente non registrato, il Viaggiatore e il conducente di fatto risponderanno personalmente, solidalmente e illimitatamente di tutti i danni causati al veicolo, a terzi e ai passeggeri, manlevando l'Organizzatore da qualsiasi onere.

**11.10. Insufficienza di Autisti e Servizi Sostitutivi** Essendo la modalità "Self-Drive" condizione essenziale del contratto sottoscritto, la conferma della partenza del viaggio è vincolata esclusivamente al raggiungimento del numero minimo di partecipanti, indipendentemente dal numero di autisti volontari reclutati. Il Viaggiatore accetta infatti che, iscrividendosi a questa tipologia di viaggio, la disponibilità alla guida è un onere assunto collettivamente dal gruppo. Pertanto, qualora prima della partenza o in loco si verificasse il raro caso di una insufficienza di autisti volontari tale da impedire lo svolgimento del tour in autonomia:

**11.10.1. Servizio con Conducente (NCC):** L'Agenzia si adopererà per ricercare un servizio di trasporto con autista locale. Tuttavia, trattandosi di un servizio non previsto e dipendente da fattori esterni, il reperimento non è garantito. Qualora tale soluzione fosse praticabile, i partecipanti accettano preventivamente che tutti i costi aggiuntivi saranno interamente a loro carico. Inoltre, il Cliente accetta espressamente che, in caso di sostituzione della guida autonoma con guida professionale, sebbene l'itinerario rimanga invariato, la flessibilità e i tempi di percorrenza



- 11.10.2. **Mezzi Pubblici:** Qualora il servizio con autista non fosse reperibile (o i costi non venissero accettati dal gruppo), il tour proseguirà utilizzando i mezzi pubblici, con costi a carico dei partecipanti.

Il Viaggiatore accetta che tali modifiche alla modalità di trasporto, rese necessarie dalla mancata disponibilità di conducenti tra i partecipanti, non costituiscono inadempimento dell'Organizzatore e potrebbero comportare variazioni ai tempi e alla flessibilità del programma. Qualora i Clienti rifiutino di sostenere i costi per le soluzioni alternative (autista o mezzi pubblici) e decidano di rinunciare al proseguimento del viaggio, la cancellazione sarà considerata come un recesso volontario del cliente. Pertanto, alcune spese non saranno soggette a rimborso, in linea con le politiche di cancellazione stabilite. L'Organizzatore provvederà al rimborso esclusivamente delle spese vive non ancora sostenute e recuperabili dai fornitori. Nel caso in cui il viaggio sia già iniziato, sarà responsabilità esclusiva dei clienti organizzare e pagare il proprio rientro a casa. L'Organizzatore non sosterrà alcun costo per voli o trasporti di rientro anticipato dovuti alla volontà del cliente di non accettare le soluzioni di trasporto alternative proposte.

- 11.11. **Servizi Extra, Upgrade e Addebiti in Loco:** Il Viaggiatore è consapevole che le compagnie di noleggio potrebbero proporre al banco servizi aggiuntivi non inclusi nel pacchetto turistico (c.d. "upselling"). Si specifica espressamente che qualsiasi servizio opzionale sottoscritto volontariamente dal conducente in loco (a titolo esemplificativo: upgrade a categoria superiore, navigatore GPS, seggiolini, catene da neve extra, assicurazioni personali PAI/infortuni, equipaggiamenti speciali) sarà a totale carico del partecipante o del gruppo. Tutti i costi derivanti da tali servizi aggiuntivi, così come eventuali spese per pedaggi (troll), multe, o supplementi per la restituzione del veicolo in località diversa da quella di ritiro ("One Way Fee") non previsti dal programma originale, dovranno essere saldati direttamente alla compagnia di noleggio (al momento della firma o tramite addebito successivo su carta di credito). Sto Gran Tour declina ogni responsabilità per costi extra generati dalla firma di contratti locali che includano servizi non previsti nella prenotazione originale dell'Organizzatore.

## 12. TRASPORTI CON AUTISTA E ALTRI MEZZI

- 12.1. **Tipologia di Servizio e Standard Locali** Il Cliente accetta che, in base all'itinerario scelto o alla specifica tipologia di pacchetto, tutte o alcune tappe del viaggio possano essere effettuate mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto con autista forniti da partner terzi (quali, a titolo esemplificativo: autobus, minibus, furgoni, auto o motocicli). L'Agenzia si impegna a selezionare fornitori che rispondano a criteri di affidabilità professionale; tuttavia, considerando che i viaggi "avventura" possono svolgersi in zone remote, isolate o in via di sviluppo, il Cliente è consapevole e accetta espressamente che gli standard di qualità, manutenzione, comfort e sicurezza dei veicoli locali possono differire sensibilmente da quelli vigenti nel Paese di origine del viaggiatore o nell'Unione Europea. Tali differenze sono intrinseche alla natura della destinazione e non costituiscono difetto di conformità del servizio. Il Cliente prende atto che, nonostante l'accurata pianificazione dell'Agenzia, la natura del trasporto locale (specie in contesti geografici difficili) comporta una variabilità che può influenzare gli orari e l'organizzazione del viaggio. È pertanto richiesta al partecipante flessibilità di fronte a possibili cambiamenti operativi dovuti a eventi esterni, quali condizioni meteorologiche avverse, stato delle infrastrutture viarie, traffico, scioperi o eventi naturali. Poiché il servizio è erogato da partner terzi, l'Agenzia garantisce la categoria funzionale del mezzo (es. "minibus per 12 persone") ma non può garantire una specifica marca, modello o allestimento del veicolo.
- 12.2. **Sostituzioni e Continuità del Servizio** Nel caso in cui si renda necessaria una modifica del mezzo di trasporto precedentemente concordato a causa di circostanze impreviste (es. guasto meccanico, indisponibilità improvvisa), l'Agenzia si impegna a reperire alternative equivalenti o funzionalmente idonee a garantire la prosecuzione del viaggio, senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente. Il Cliente sarà informato tempestivamente di qualsiasi modifica significativa del mezzo di trasporto. Qualora l'alternativa reperita comportasse una qualità del servizio oggettivamente inferiore rispetto a quella prenotata (c.d. downgrade), il Cliente avrà diritto a una adeguata riduzione del prezzo o compensazione; viceversa, in caso di sostituzione con servizio equivalente o superiore, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo per meri disagi soggettivi o differenze di comfort non sostanziali.

## 13. VIAGGI CON MEZZI PUBBLICI LOCALI

- 13.1. **Natura del Servizio e Standard Locali** Il Cliente accetta che, in base alla tipologia di viaggio scelta (es. modalità "backpacking" o "adventure"), l'intero itinerario o singole tratte del viaggio possano essere effettuate mediante l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico locale (quali, a titolo esemplificativo: treni, autobus di linea, tram, metropolitane, traghetti e imbarcazioni). Il Cliente è consapevole che il viaggio può svolgersi in aree remote o in via di sviluppo, dove gli standard di sicurezza, puntualità, igiene e comfort dei mezzi pubblici possono variare sensibilmente rispetto agli standard europei o del Paese di origine del viaggiatore. Tali differenze sono intrinseche alla destinazione e accettate dal Cliente al momento della prenotazione.
- Classe di Viaggio: L'Agenzia prenoterà, salvo diversa specifica, posti in classe economica o turistica. L'Agenzia non garantisce la prenotazione di posti a sedere riservati o assegnati, né la vicinanza dei posti tra i partecipanti, dipendendo ciò dai sistemi di vendita locali e dalla disponibilità al momento dell'acquisto. A causa della limitata capacità dei mezzi in alcune aree o su determinate tratte, il Cliente accetta che il gruppo potrebbe dover viaggiare separato (es. in vagoni diversi, su veicoli diversi o con partenze scaglionate), purché venga garantito il ricongiungimento e il rispetto dell'itinerario generale.
- La natura del trasporto pubblico comporta una intrinseca variabilità: il Cliente accetta la necessità di massima flessibilità di fronte a cambiamenti dovuti a fattori esterni quali condizioni meteo, scioperi, soppressioni di corse, ritardi o eventi naturali. In tali circostanze: L'Agenzia si impegna a reperire soluzioni alternative (riprotezione su altri mezzi o orari) cercando di garantire servizi equivalenti e di ridurre al minimo l'impatto sul programma. Laddove la modifica sia necessaria per garantire la prosecuzione del viaggio prevista dal pacchetto, l'Agenzia si farà carico dei costi per l'alternativa equivalente reperita. Tuttavia, eventuali spese voluttuarie o personali derivanti dall'attesa (es. pasti extra non previsti) resteranno a carico del Cliente.
- 13.2. **Trasporti Non Inclusi** Nei casi in cui i biglietti di trasporto pubblico non siano inclusi nel prezzo del pacchetto la gestione, l'acquisto e la responsabilità di tali titoli di viaggio non rientrano tra i servizi organizzati dall'Agenzia. Sebbene il Coordinatore possa fornire assistenza linguistica o logistica per l'acquisto, il contratto di trasporto si intende stipulato direttamente tra il Cliente e il vettore locale; pertanto, l'Agenzia non risponde di eventuali disservizi, ritardi o cancellazioni imputabili a tali vettori.

## 14. CONDIZIONI DI ALLOGGIO

- 14.1. **Tipologia di Alloggio** La tipologia di sistemazione costituisce un elemento distintivo delle proposte dell'Agenzia, mirata a offrire un'esperienza autentica a contatto con la cultura locale. In accordo con lo spirito del viaggio, i prodotti offerti sono finalizzati a favorire la socializzazione tra i membri del gruppo e richiedono pertanto spirito di condivisione, adattamento e desiderio di partecipazione attiva. Il Cliente comprende e accetta che: il tipo di alloggio non costituisce il criterio determinante nella selezione del pacchetto turistico; le destinazioni si trovano prevalentemente in zone remote, rurali o meno turistiche, dove il turismo di massa non ha raggiunto il pieno sviluppo e la professionalità dei fornitori locali può essere variabile. 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 realizzati con tecniche e materiali tradizionali locali (es. adobe, legno, materiali organici, sterno), aree attrezzate per il campeggio, tende su tetti di auto e altre tipologie uniche di alloggio. Le strutture utilizzate, anche quando definite "hotel", seguono la classificazione ufficiale del Paese ospitante, che raramente corrisponde agli standard qualitativi europei. Un numero di stelle elevato in Paesi extra-europei non garantisce automaticamente i medesimi servizi o standard europei. In molte destinazioni (tropicali, desertiche o rurali), la presenza di insetti o piccoli animali all'interno delle camere o degli spazi comuni è un evento naturale e inevitabile, legato all'ambiente circostante e non necessariamente sintomo di scarsa igiene della struttura e tale circostanza non costituisce motivo di rimborso, salvo i casi in cui integri un difetto di conformità rilevante rispetto agli standard minimi di sicurezza e igiene. La disponibilità di elettricità, acqua corrente (calda/fredda) e connessione Wi-Fi potrebbe essere discontinua o assente, specialmente in caso di calamità naturali o altri fenomeni sociali o geografici.
- 14.2. **Valore Indicativo delle Descrizioni** Le descrizioni e le immagini delle sistemazioni presenti nell'Allegato "Itinerari", nel catalogo online o nei preventivi sono da intendersi come puramente indicative della tipologia (es. "stile guest house", "hotel standard locale"), e non vincolanti per la specifica struttura. Il Cliente riconosce e accetta che, data la natura dinamica dei viaggi e le molteplici variabili che possono influenzare la disponibilità (es. numero di partecipanti, data di prenotazione), Sto Gran Tour S.L. non garantisce uno standard fisso e immutabile per le sistemazioni. Questa variabilità si applica sia ai viaggi presentati nel catalogo sia alle diverse partenze verso la stessa destinazione e può verificarsi anche all'interno dello stesso pacchetto turistico, con la possibilità che alcuni

partecipanti siano alloggiati in strutture o camere di standard differenti rispetto ad altri durante il viaggio. **Alta Stagione e Priorità del Prezzo Bloccato** Il Cliente è consapevole che le tariffe delle strutture ricettive subiscono forti oscillazioni in base alla stagionalità. Le parti convengono che la priorità del pacchetto è il mantenimento della quota di partecipazione accessibile e prefissata, evitando l'applicazione di adeguamenti prezzo al rialzo. Pertanto, il Cliente accetta espressamente che in periodi di altissima stagione o in concomitanza con eventi locali, l'Organizzatore potrà selezionare strutture che, pur garantendo i servizi essenziali (sicurezza e igiene), potrebbero avere uno standard estetico, di comfort o di posizione inferiore rispetto alla media degli altri periodi dell'anno (es. camere più semplici, posizione meno centrale), pur di non variare il prezzo finale del viaggio.

- 14.3. **Assegnazione Camere, Promiscuità e Staff** I pacchetti sono basati su sistemazioni in camere condivise (doppie, triple, quadruple o camerale). L'assegnazione dei posti letto è gestita autonomamente dai partecipanti per cui l'Organizzatore non garantisce letti singoli separati (potrebbero essere presenti letti matrimoniali da condividere secondo gli usi locali). In alcune tipologie di alloggio potrebbe non essere possibile garantire la separazione dei sessi nelle camere o nei servizi igienici. Il Cliente accetta preventivamente la possibilità di dormire in ambienti misti, salvo diversamente specificato. Il Cliente accetta che il Coordinatore dell'Agenzia potrà condividere gli spazi abitativi o la camera con i partecipanti. I servizi igienici possono essere privati, condivisi al piano o esterni alla camera, e in alcuni Paesi potrebbero essere "alla turca" o privi di acqua calda.
- 14.4. **Inclusioni ed Esclusioni:** Salvo ove diversamente ed esplicitamente indicato nella scheda tecnica, si applicano le seguenti condizioni base: data la natura flessibile dei viaggi, le colazioni e i pasti offerti dagli hotel non sono mai inclusi nella quota base. Il Cliente provvederà autonomamente in loco, garantendosi la massima libertà di scelta e gestione degli orari. Tasse di Soggiorno (City Tax): Le tasse di soggiorno, tasse di sbarco, eco-tasse o imposte turistiche governative richieste dalle autorità locali, salvo diversamente specificato, sono sempre escluse dalla quota del pacchetto. Tali importi dovranno essere corrisposti obbligatoriamente dal Cliente direttamente in loco alla struttura ricettiva, in contanti e valuta locale. Extra Alberghieri: Sono sempre esclusi e a carico del Cliente i costi per minibar, servizio in camera, telefonia, lavanderia e ogni altro servizio accessorio non espressamente menzionato.
- 14.5. **Supplementi e Richieste Individuali** Le richieste di sistemazione in camera singola sono soggette a disponibilità e supplemento. Tuttavia, data la natura delle strutture (es. yurt o rifugi), l'Organizzatore non garantisce la disponibilità della singola per tutte le notti del tour. In caso di indisponibilità tecnica, il viaggiatore dovrà adattarsi alla sistemazione condivisa con rimborso della quota supplemento per la sola notte non goduta qualora questa fosse stata quotata.
- 14.6. **Orari Check-in/Check-out** La disponibilità delle camere segue le norme internazionali (solitamente check-in dopo le 15:00 e check-out entro le 10:00). Eventuali arrivi anticipati o partenze posticipate non danno diritto all'ingresso immediato in camera o al mantenimento della stessa oltre l'orario limite, salvo pagamento di supplementi in loco.
- 14.7. **Responsabilità e Danni** Il Cliente è informato che, in alcuni Paesi o specifiche strutture ricettive, potrebbe essere richiesto al momento del check-in il versamento di un deposito cauzionale (security deposit) a garanzia di eventuali extra o danni. Tale deposito è solitamente richiesto tramite Carta di Credito intestata all'ospite. È esclusiva responsabilità del Cliente dotarsi di idonei strumenti di pagamento per far fronte a tali richieste; l'Organizzatore non anticiperà né garantirà tali depositi per conto del Cliente. Il Cliente è custode della camera assegnata ed eventuali danni arrecati alla struttura, agli arredi o alla biancheria saranno addebitati immediatamente e per intero agli occupanti della camera, che dovranno saldarli in loco prima della partenza.
- 14.8. **Richieste Speciali e Assistenza** In ossequio ai principi di trasparenza e correttezza, l'Organizzatore mette a disposizione i propri canali ufficiali ([hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)) per fornire ogni dettaglio tecnico e logistico prima della sottoscrizione del contratto. È preciso onere e responsabilità esclusiva del Viaggiatore, nella fase pre-contrattuale, informarsi e segnalare preventivamente all'Organizzatore eventuali esigenze personali, condizioni psicofisiche, patologie, necessità dietetiche o preferenze relative agli standard di alloggio che potrebbero rendere il pacchetto non idoneo alle proprie aspettative. Il Viaggiatore che sottoscrive il contratto senza aver preventivamente manifestato riserve o richieste specifiche, dichiara implicitamente che le condizioni standard illustrate nel programma sono idonee e conformi alle proprie esigenze. Il Viaggiatore prende atto che l'organizzazione logistica (prenotazione strutture, permessi, assegnazione camere) diviene definitiva al momento della conferma della prenotazione. Pertanto qualsiasi "richiesta speciale" o esigenza particolare comunicata dal Viaggiatore successivamente al perfezionamento dell'iscrizione sarà considerata come mera istanza facoltativa. L'Organizzatore si riserva di accoglierla esclusivamente subordinatamente alla disponibilità dei fornitori terzi e senza alcun obbligo di risultato. L'eventuale impossibilità tecnica di soddisfare richieste sopravvenute o tardive (es. indisponibilità di camere singole, impossibilità di variare il menù o la logistica) non costituisce inadempimento contrattuale dell'Organizzatore. Il mancato accoglimento di tali richieste non legittima il Viaggiatore a esercitare il diritto di recesso senza penali, né a richiedere rimborsi o riduzioni del prezzo, restando il contratto pienamente valido ed efficace alle condizioni originariamente pattuite.

Per qualsiasi informazione pre-contrattuale sugli standard, il viaggiatore può contattare l'assistenza clienti all'indirizzo [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com).



## 15. CONDIZIONI DI TRASPORTO AEREO

- 15.1. **Premessa e Natura del Servizio** Il presente articolo disciplina le modalità di erogazione del servizio di trasporto aereo incluso nel Pacchetto Turistico. Si premette che l'Agenzia non opera in qualità di vettore aereo, ma si avvale di compagnie aeree terze titolari delle relative licenze. Pertanto, il trasporto del passeggero e del suo bagaglio è regolato, oltre che dalle presenti clausole, anche dalle specifiche Condizioni Generali di Trasporto del vettore aereo operante e dalle Convenzioni Internazionali applicabili. Con la sottoscrizione del contratto di viaggio, il Cliente accetta implicitamente anche le condizioni di trasporto della compagnia aerea utilizzata per lo specifico itinerario.
- 15.2. **Oggetto del Servizio e Caratteristiche del Trasporto** Il servizio di trasporto aereo è compreso nel prezzo del viaggio, salvo ove diversamente specificato dall'opzione "Senza Volo". Tale inclusione comprende sia il volo internazionale dall'aeroporto di partenza prefissato verso la destinazione finale (e ritorno), sia gli eventuali voli interni o di collegamento previsti dallo specifico itinerario del Tour. Le prestazioni incluse nel titolo di viaggio si limitano a quanto espressamente previsto dalla tariffa standard della classe economica o turistica del vettore utilizzato. Di conseguenza, l'assegnazione dei posti a sedere avverrà secondo le procedure automatiche del sistema di prenotazione (assegnazione casuale). Resta inteso che tutti i servizi accessori a pagamento non compresi nella tariffa base (quali, a titolo esemplificativo: catering a bordo su tratte brevi/low cost, scelta specifica del posto, garanzia di posti contigui, imbarco prioritario) sono da considerarsi esclusi dal prezzo del pacchetto. Per l'acquisto di tali servizi opzionali, si rimanda alle specifiche indicazioni sui "Servizi Aggiuntivi".
- 15.3. **Disposizioni sui Bagagli e Limitazioni Logistiche** Al Viaggiatore è sempre garantito il trasporto di un bagaglio a mano, le cui dimensioni standard sono indicative di 50x40x20 centimetri; qualora il vettore aereo prescelto limiti la tariffa base al solo bagaglio di dimensioni ridotte (es. borsa piccola 40x20x25 cm), l'Agenzia si farà carico del supplemento necessario per garantire il bagaglio a mano standard, includendo nel prezzo del pacchetto. Diversamente, salvo specifica indicazione contraria nella descrizione del viaggio o sulla carta d'imbarco, il bagaglio da stiva non è incluso nella quota base. In specifici itinerari, l'esclusione del bagaglio da stiva potrebbe essere dettata da ragioni logistiche indipendenti dalla franchigia aerea. Si specifica inoltre che, per determinati itinerari, il trasporto di bagagli da stiva (in particolare valigie rigide o voluminose) se indicato, può essere tassativamente escluso per ragioni logistiche strutturali legate alla tipologia dei mezzi di trasporto utilizzati o alla natura dinamica del viaggio. In tali circostanze, il divieto di portare bagagli ingombranti prevale sulle condizioni di trasporto del biglietto aereo: pertanto, anche qualora la tariffa del vettore consente l'imbarco di colli aggiuntivi, il Cliente è tenuto a rispettare le limitazioni di ingombro o tipologia indicate dall'Agenzia, facendosi carico di eventuali costi aggiuntivi o alla rinuncia del bagaglio durante lo svolgimento dell'itinerario qualora il Viaggiatore si presentasse con bagagli non conformi.
- 15.4. **Operatività dei Voli, Scali e Orari** La definizione dei vettori aerei, degli orari di partenza/arrivo e degli itinerari di volo (inclusa la presenza di scali) è a esclusiva discrezione dell'Agenzia, in funzione delle disponibilità di mercato e tariffarie al momento della conferma del gruppo. Il Cliente prende atto e accetta che: **L'orario** di partenza del volo di andata e di ritorno può essere programmato in qualsiasi momento della giornata prevista (dalle ore 00:00 alle 23:59). Ne consegue che il primo e l'ultimo giorno di viaggio sono da considerarsi interamente dedicati alle operazioni di trasporto e logistica, indipendentemente dall'orario effettivo di decollo o atterraggio. **Scali:** Al fine di garantire la tariffa del gruppo, l'Agenzia si riserva la facoltà di optare per piani di volo che prevedano scali intermedi. In tali circostanze, salvo l'emissione di biglietti con codice unico di prenotazione (che garantiscono la connessione automatica), saranno previsti tempi di transito prudenziali (indicativamente non inferiori a quattro ore) per tutelare i passeggeri in caso di ritardi. **Variabilità del Gruppo:** Vista l'inevitabile variabilità delle politiche e della disponibilità delle compagnie aeree, l'Agenzia non può garantire che l'intero gruppo viaggi mediante lo stesso operativo di volo. Tuttavia, l'Agenzia si impegna a mantenere i viaggiatori inseriti nella medesima pratica di iscrizione sullo stesso operativo volo, salvo impedimenti oggettivi di disponibilità sopravvenuta. Si specifica espressamente che la prenotazione congiunta per due o più persone non garantisce l'assegnazione di posti a sedere adiacenti a bordo dell'aeromobile. L'assegnazione dei posti è demandata ai sistemi automatici del vettore e, qualora i Viaggiatori desiderino la certezza di sedere vicini, sarà necessario richiedere e acquistare il servizio accessorio di "Scelta del Posto" ove disponibile, pagando il relativo supplemento.
- 15.5. **Emissione Biglietteria, Modifiche e Penali** Il servizio di trasporto aereo è nominativo e l'acquisto/emissione dei titoli di viaggio avviene contestualmente alla conferma del gruppo (o immediatamente all'iscrizione, qualora il gruppo risulti già confermato). Il Cliente prende atto che, dal momento della conferma del gruppo, il valore del biglietto aereo è da considerarsi integralmente non rimborsabile e non modificabile, salvo diversa e specifica indicazione della compagnia aerea. L'emissione del biglietto determina l'immediata applicazione delle condizioni di non rimborsabilità, senza necessità di ulteriore notifica specifica al Viaggiatore. Qualsiasi richiesta di modifica o integrazione al servizio di trasporto aereo (es. date diverse, tratte differenti) dovrà essere esplicitamente richiesta e concordata anteriormente alla sottoscrizione del contratto di viaggio. Eventuali richieste di variazioni successive all'emissione saranno subordinate alla disponibilità del fornitore e comporteranno l'addebito delle penali di cancellazione del vecchio biglietto e il costo del nuovo.
- 15.6. **Discrezionalità nella Scelta del Vettore e Opzioni Personalizzate** Il Cliente prende atto e accetta espressamente che l'individuazione del vettore aereo, della rotta e della tipologia di operativo risponde a esclusivi criteri di ottimizzazione logistica ed economica definiti insindacabilmente dall'Agenzia. Conseguentemente, il servizio di trasporto aereo incluso nel pacchetto è da intendersi quale mero mezzo strumentale al raggiungimento della destinazione: particolari standard di comfort, la durata del viaggio, l'assenza di scali o la preferenza per specifiche compagnie aeree non costituiscono "caratteristiche essenziali" del contratto, né elementi su cui il Cliente possa vantare diritti di scelta successivi alla conferma. Qualora il Viaggiatore abbia specifiche esigenze di comfort, orario, assenza di scali o preferenze di vettore, è tenuto a segnalarlo tassativamente prima della sottoscrizione del contratto, richiedendo una quotazione specifica per un volo su misura o optando per la soluzione "Senza Volo" per procedere all'acquisto in autonomia. In difetto di tale richiesta preventiva, l'accettazione del pacchetto standard implica l'accettazione incondizionata dell'operativo voli selezionato dall'Agenzia.
- 15.7. **Richieste di Personalizzazione e Servizi Aggiuntivi** prima dell'acquisto del Pacchetto Turistico, il Viaggiatore ha il diritto di contattare l'Agenzia per richiedere informazioni specifiche sul proprio trasporto aereo. Tuttavia, a causa della natura mutevole di tali informazioni e del fatto che la loro disponibilità è al di fuori del controllo dell'Agenzia, non può essere quindi fornita alcuna garanzia circa la disponibilità e l'immutevolezza nel tempo delle informazioni condivise in fase pre-contrattuale. Nel caso in cui il Viaggiatore desideri optare per condizioni di trasporto diverse da quelle standard previste dal presente contratto, o specifiche per il suo 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" o una specifica classe di biglietto, deve tassativamente richiedere preventivi con i relativi costi aggiuntivi prima dell'iscrizione. 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](mailto:hello@stograntour.com). Tale procedura si applica altresì a tutti i servizi aggiuntivi, tra cui: assegnazione di posti adiacenti, posti di emergenza (XL), posti più ampi, imbarco prioritario, accesso alle lounge, ecc. Le richieste pervenute successivamente alla conferma saranno soggette alla disponibilità residua del vettore e ai costi di variazione applicabili. **Specifico sul Bagaglio da Stiva Opzionale** Ove non incluso, il Cliente può richiederne l'acquisto del bagaglio da stiva come servizio accessorio seguendo la procedura sopra indicata. Tuttavia, si ribadisce che tale aggiunta è possibile solo previa verifica della fattibilità logistica del Tour. Anche qualora l'itinerario lo consenta tecnicamente, l'Agenzia sconsiglia vivamente l'aggiunta del bagaglio da stiva per le ragioni di rischio operativo esposte al successivo punto. Qualora il Viaggiatore desideri optare per condizioni di trasporto diverse da quelle standard previste dal presente contratto (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: voli diretti, orari specifici, aeroporti alternativi, classe Business/Premium, posti "Comfort" o adiacenti), dovrà farne esplicita richiesta prima della sottoscrizione del contratto. L'Agenzia fornirà, ove possibile, la relativa quotazione supplementare. Le richieste pervenute successivamente alla conferma saranno soggette alla disponibilità del vettore e ai costi di variazione/penali applicabili.
- 15.8. **Responsabilità sui Bagagli e Gestione dei Sinistri** Indipendentemente dalle franchigie incluse o dai supplementi pagati, la Società sconsiglia l'imbarco di bagagli in stiva a causa dell'elevato tasso di inefficienze, ritardi nella riconsegna e smarrimenti da parte dei vettori aerei. In virtù di tale espresso consiglio, il Cliente che scelga comunque di imbarcare il bagaglio lo fa a suo esclusivo rischio. L'Agenzia declina ogni responsabilità per perdite, danneggiamenti o ritardi, essendo il servizio di handling gestito interamente da terzi. Si avvisa esplicitamente il Cliente che tutte le tempistiche logistiche del viaggio sono calcolate basandosi sui tempi di uscita dei passeggeri muniti di solo bagaglio a mano. Pertanto, qualora l'attesa per il ritiro del bagaglio da stiva o le procedure per la denuncia di smarrimento comportino un ritardo tale da compromettere la tabella di marcia del gruppo, il mezzo di trasporto preposto non potrà attendere il ritardatario. In tale evenienza, il Cliente dovrà provvedere autonomamente e a proprie spese a raggiungere il gruppo o l'hotel. **Esclusione dell'Attività di Intermediazione:** Si specifica che l'Agenzia non assume il ruolo di intermediario nella gestione operativa delle pratiche di smarrimento bagagli, che resta un rapporto diretto tra Passeggero e Vettore. Non disponendo di accessi ai sistemi di tracciamento aeroportuali né di poteri di intervento, l'Agenzia si asterrà da qualsiasi attività di ricerca o sollecito. Il Cliente dovrà interfacciarsi esclusivamente con l'Ufficio Lost & Found del vettore. Procedura Obbligatoria (P.I.R.) In caso di sinistro, il Viaggiatore ha l'onere tassativo di compilare il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (P.I.R.) prima di lasciare l'area doganale e di rispettare i termini legali per il reclamo (7 giorni per danno, 21 giorni per ritardo). Si raccomanda di non inserire mai oggetti di valore, documenti o medicinali nel bagaglio da stiva.

- 15.9. **Comunicazione degli Operativi e Variazioni:** Le informazioni relative agli orari dei voli, agli scali, al terminal e alla franchigia bagaglio saranno rese disponibili al Viaggiatore attraverso la propria Area Personale o via e-mail non appena comunicate dalla compagnia aerea. Si specifica che tali informazioni preliminari riflettono la programmazione del vettore al momento dell'emissione e sono, per loro natura, suscettibili a variazioni fino alla data di partenza. Il Cliente comprende e accetta che le informazioni presenti sull'Area Personale non costituiscono titoli di viaggio validi per l'imbarco. In caso di discrepanze tra quanto comunicato preliminarmente e quanto riportato sulla Carta d'Imbarco Ufficiale (Boarding Pass), i dati riportati su quest'ultima avranno la prevalenza assoluta. In ottemperanza alla normativa vigente, Sto Gran Tour declina ogni responsabilità per disagi derivanti da modifiche di orario o di operativo apportate unilateralmente dalle compagnie aeree, impegnandosi tuttavia a comunicare tempestivamente al Cliente ogni variazione di cui venga a conoscenza.
- 15.10. **Check-in, Carte d'Imbarco e Norme di Sicurezza** Con la sottoscrizione del contratto, il Cliente delega l'Agenzia alla gestione delle procedure di check-in e all'emissione dei titoli di viaggio, acconsentendo al trattamento dei propri dati personali per tali finalità. Le carte d'imbarco saranno caricate nell'Area Personale o inviate via e-mail in un arco temporale variabile dai 30 giorni alle 24 ore prima della partenza, a seconda delle tempistiche di apertura del check-in della specifica compagnia aerea. È responsabilità esclusiva del Cliente verificare l'esattezza dei dati anagrafici riportati sulle carte d'imbarco appena ricevute e segnalare immediatamente eventuali errori; in difetto di segnalazione tempestiva, eventuali costi per la riemissione saranno a carico del Viaggiatore.
- Procedura di Self Check-in:** Si specifica che, per alcune compagnie aeree (in particolare vettori Low Cost o che richiedono verifiche d'identità biometriche tramite App proprietarie), l'Agenzia potrebbe non essere tecnicamente abilitata a completare la procedura da remoto. In tali circostanze, l'Agenzia fornirà al Cliente i codici di prenotazione e le istruzioni necessarie affinché questi provveda autonomamente al cosiddetto "Self Check-in". Tale modalità costituisce una procedura standard imposta dal vettore e non rappresenta in alcun modo una mancanza di servizio o assistenza da parte dell'Agenzia.
- Norme di Sicurezza e Articoli Vietati:** Il Viaggiatore è tenuto a conoscere e rispettare le restrizioni sugli articoli vietati a bordo (es. liquidi, batterie al litio, oggetti contundenti) stabilite dalle autorità di sicurezza e dal vettore. È onere del Cliente consultare i canali ufficiali della compagnia aerea prima della partenza. L'Agenzia non risponde di eventuali dinieghi all'imbarco o confisci di oggetti dovuti alla mancata osservanza di tali norme. È responsabilità del Viaggiatore presentarsi ai controlli con le carte d'imbarco in formato leggibile (digitale o cartaceo) e con documenti d'identità validi.
- 15.11. **Logistica in Partenza e Clausola No-Show** Sebbene il volo sia incluso nel pacchetto, si specifica che non è prevista la presenza di personale Sto Gran Tour presso l'aeroporto di partenza. L'eventuale incontro con il Coordinatore o con il referente locale avverrà esclusivamente all'arrivo a destinazione o presso il punto di ritrovo indicato nei documenti di viaggio. È obbligo del Cliente recarsi in aeroporto con congruo anticipo per espletare le procedure di controllo e imbarco.
- Responsabilità per Mancata Presentazione (No-Show)** In caso di mancata presentazione al gate o di ritardo che comporti la perdita del volo di andata: sarà responsabilità esclusiva ed economica del Cliente organizzare e acquistare un nuovo trasporto per raggiungere la destinazione finale e ricongiungersi al gruppo. Si avvisa il Cliente che, in base alle condizioni contrattuali della maggior parte dei vettori aerei, il mancato utilizzo della tratta di andata comporta la cancellazione automatica del volo di ritorno (regola del No-Show). Conseguentemente, il Cliente dovrà farsi carico anche dell'acquisto del nuovo biglietto di rientro, senza poter vantare pretese di rimborso verso l'Agenzia.
- 15.12. **Rischi Intrinseci del Trasporto Aereo** Il Cliente prende atto e accetta che le irregolarità operative quali ritardi, cambiamenti di orario, cancellazioni e Overbooking costituiscono rischi intrinseci e comuni del trasporto aereo internazionale contemporaneo. Tali eventi, dipendendo da fattori quali congestione del traffico aereo, decisioni delle autorità aeroportuali, guasti tecnici o pratiche commerciali dei vettori, sono totalmente al di fuori della sfera di controllo e prevedibilità dell'Agenzia. Con la sottoscrizione del contratto, il Cliente accetta di mantenere un atteggiamento flessibile rispetto a tali eventuali variazioni, riconoscendo che esse non costituiscono inadempimento contrattuale da parte dell'Organizzatore. Si specifica che l'Overbooking non costituisce un errore di prenotazione, bensì una pratica commerciale lecita, consapevole e standardizzata adottata dalla quasi totalità delle compagnie aeree a livello globale. Il Cliente deve essere consapevole che tale pratica registra un tasso di incidenza particolarmente elevato nei periodi di alta stagione. Essendo una strategia interna di "Revenue Management" del Vettore, l'Overbooking è totalmente invisibile e imprevedibile per l'Agenzia al momento dell'acquisto dei biglietti. Con la sottoscrizione del contratto, il Cliente accetta questa eventualità come un rischio intrinseco del viaggiare in aereo.
- 15.13. **Gestione Operativa dei Disservizi Aerei e Regime di Responsabilità** In conformità al Regolamento (CE) n. 261/2004, alla Convenzione di Montréal e alla normativa internazionale applicabile, si precisa che, in caso di cancellazione del volo, ritardo prolungato, negato imbarco (overbooking) o smarrimento, danneggiamento o ritardata consegna dei bagagli, la responsabilità diretta per l'erogazione delle misure di assistenza materiale e delle compensazioni pecuniarie previste dalla legge è posta in capo al Vettore Aereo Operativo. L'Agenzia, in qualità di Organizzatore del pacchetto turistico, resta responsabile nei confronti del Viaggiatore della corretta esecuzione dei servizi inclusi nel pacchetto, nei limiti e secondo quanto previsto dal Codice del Turismo, fermo restando il diritto di rivalsa nei confronti del Vettore aereo responsabile del disservizio.
- 15.13.1. **Obbligo di Assistenza e Anticipo delle Spese** In caso di disservizi aerei che comportino la necessità di vitto, alloggio o altri beni di prima necessità in attesa della riprotezione su un volo alternativo, il Viaggiatore è tenuto a rivolgersi prioritariamente al personale di terra della Compagnia Aerea al fine di ottenere i voucher di assistenza previsti dalla normativa vigente. Qualora il Vettore Aereo risulti oggettivamente irreperibile o inadempiente nell'erogazione immediata dell'assistenza dovuta, il Viaggiatore potrà anticipare autonomamente le spese strettamente necessarie, scegliendo soluzioni di categoria economica o equivalente, e avendo cura di conservare le relative ricevute fiscali intestate a proprio nome. Tale documentazione costituisce condizione essenziale per l'attivazione delle successive richieste di rimborso nei confronti del Vettore responsabile. L'Agenzia fornirà supporto operativo e telematico per l'individuazione delle soluzioni logistiche più idonee e interverrà in via sussidiaria, anche economicamente, qualora sia comprovata l'impossibilità oggettiva del Viaggiatore di sostenere le spese immediate, nel rispetto dei limiti normativi applicabili.
- 15.13.2. **Iniziative Autonome del Viaggiatore** In caso di cancellazione del volo o negato imbarco, qualora il Vettore Aereo offra una soluzione di riprotezione conforme alla normativa vigente, il Viaggiatore che, per proprie esigenze personali, decida autonomamente di non avvalersene e di acquistare un titolo di viaggio alternativo, sosterrà integralmente i relativi costi, che non saranno imputabili all'Agenzia. Resta ferma la possibilità per il Viaggiatore di agire direttamente nei confronti del Vettore Aereo per il riconoscimento di eventuali diritti o compensazioni previste dalla legge.
- 15.13.3. **Circostanze Inevitabili e Straordinarie (Forza Maggiore)** Ai sensi dell'art. 45 del Codice del Turismo, qualora il rientro programmato sia impedito da circostanze inevitabili e straordinarie (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi meteorologici avversi, eruzioni vulcaniche, scioperi del controllo del traffico aereo, emergenze sanitarie o pandemie), l'obbligo dell'Organizzatore di sostenere i costi dell'alloggio necessario è limitato a un periodo massimo di tre notti per Viaggiatore, ove possibile in strutture di categoria equivalente a quella contrattuale. I costi relativi ai pernottamenti successivi al terzo e alle spese di vitto prolungate nel tempo restano a carico del Viaggiatore o della sua eventuale copertura assicurativa privata, fermi restando gli obblighi di assistenza eventualmente gravanti sul Vettore Aereo ai sensi della normativa applicabile.
- 15.13.4. **Gestione dei Reclami, Rimborsi e Compensazioni** Le richieste di compensazione pecuniaria, indennizzo o rimborso derivanti da disservizi aerei disciplinati dal Regolamento (CE) n. 261/2004 o dalla Convenzione di Montréal devono essere presentate direttamente dal passeggero alla Compagnia Aerea responsabile. L'Agenzia si impegna a fornire al Viaggiatore, su richiesta, tutta la documentazione in suo possesso (biglietti aerei, attestazioni dei servizi non fruiti, informazioni operative) utile all'istruzione della pratica, senza assumere alcun mandato di rappresentanza legale nella controversia tra passeggero e Vettore. Eventuali pregiudizi derivanti alla fruizione del pacchetto turistico a seguito di disservizi aerei saranno valutati dall'Agenzia nei limiti e secondo quanto previsto dal Codice del Turismo, restando impregiudicato il diritto dell'Organizzatore di rivalersi sul Vettore Aereo responsabile dell'evento. Su espressa richiesta del Viaggiatore, l'Agenzia potrà valutare la possibilità di fornire un servizio di assistenza amministrativa e/o legale per il supporto nella gestione della pratica di reclamo nei confronti del Vettore Aereo, avvalendosi, ove necessario, di professionisti esterni. Tale servizio non è incluso nel prezzo del pacchetto turistico, è facoltativo e sarà attivabile esclusivamente previo conferimento di specifico incarico e accettazione di un preventivo scritto, che ne disciplini ambito, modalità e costi. In assenza di espresso incarico, l'Agenzia non assume alcun obbligo di rappresentanza, intermediazione o risultato nella controversia tra Viaggiatore e Compagnia Aerea.
- 15.13.5. **Surroga e Cessione del Credito per Spese Anticipate** Nel caso in cui l'Agenzia dovesse anticipare direttamente le spese per riprotezioni aeree, vitto o alloggio che, ai sensi della normativa vigente (Reg. CE 261/2004), sarebbero di competenza del Vettore Aereo, il Cliente accetta sin d'ora di cedere all'Agenzia il proprio diritto di credito nei confronti del Vettore, fino alla concorrenza dell'importo anticipato. Con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente conferisce mandato

irrevocabile all'Agenzia affinché questa possa agire in nome e per conto del passeggero per l'incasso delle somme dovute a titolo di rimborso spese. Il Cliente si impegna altresì a fornire tempestivamente ogni documento o firma necessaria per perfezionare tale richiesta verso la compagnia aerea. Qualora il Vettore effettui il rimborso direttamente sul conto del passeggero nonostante l'anticipo da parte dell'Agenzia, il Cliente sarà tenuto a restituire immediatamente tale somma all'Organizzatore. **Mandato Facoltativo per la Gestione Pratiche** Fermo restando che la gestione dei reclami è onere del passeggero, qualora il Cliente richieda espressamente all'Agenzia di gestire per suo conto l'intera pratica di reclamo, richiesta compensazione pecuniaria o rimborso tasse aeroportuali, tale attività sarà configurata come servizio amministrativo extra-pacchetto. L'accettazione di tale incarico è a discrezione dell'Agenzia e comporterà l'addebito di spese di gestione pratica, che potranno essere richieste in via anticipata o trattenute percentualmente dall'importo recuperato. L'importo di tale corrispettivo sarà comunicato e accettato tramite specifico modulo di conferimento incarico post-viaggio.

**15.14. Rinvio alla Normativa e Carta dei Diritti del Passeggero** Per quanto non espressamente dettagliato nelle presenti procedure operative, si fa integrale rinvio alle disposizioni del Regolamento (CE) n. 261/2004, alla Convenzione di Montreal e alla Carta dei Diritti del Passeggero (disponibile sul sito dell'ENAC). Il Cliente è invitato a prendere visione di tali documenti per avere piena consapevolezza dei propri diritti.

**15.15. CONDIZIONI DELLE OPZIONI EXTRA E PERSONALIZZAZIONI: "Altro aeroporto"** Durante il processo di iscrizione, ove tecnicamente possibile, il Cliente potrà selezionare aeroporti di partenza diversi da quello base. Nel caso in cui il sistema permetta di selezionare una generica "Città di Partenza" (es. "Milano" o "Londra") senza specificare l'aeroporto, l'Agenzia si riserva il diritto di emettere il biglietto da qualsiasi aeroporto situato all'interno dell'area metropolitana o regionale corrispondente (es. Malpensa, Linate o Orio al Serio). Se l'aeroporto desiderato non è disponibile online, il Cliente deve farne richiesta via e-mail a [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com) prima della sottoscrizione. L'Agenzia verificherà la disponibilità e comunicherà l'eventuale supplemento tariffario. Si specifica che, scegliendo un aeroporto o un orario diverso dal gruppo principale, il Cliente potrebbe perdere il diritto al transfer collettivo aeroporto-hotel, dovendo provvedere autonomamente al trasferimento all'arrivo, salvo diversamente specificato. La scelta dell'aeroporto è vincolante al momento dell'iscrizione. Qualora il Cliente desideri modificare l'aeroporto dopo l'emissione dei biglietti, dovrà farsi carico integralmente del costo del nuovo biglietto aereo (oltre alle eventuali penali del biglietto originale, che solitamente non è rimborsabile). Il Cliente riconosce e accetta che, optando per un operativo voli personalizzato, lo svolgimento delle fasi iniziali e finali del viaggio potrebbe differire rispetto al programma ufficiale del gruppo. In considerazione del fatto che il primo e l'ultimo giorno di viaggio (comprese le 48 ore in caso di tratte intercontinentali) sono contrattualmente definiti come "Giornate Tecniche" dedicate esclusivamente al trasporto e alla logistica, eventuali disallineamenti del programma individuale rispetto a quello di gruppo contenuti entro un arco temporale di +/- 12 ore non costituiscono "modifica sostanziale" del pacchetto turistico. Pertanto, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso parziale per eventuali servizi a terra (cene, visite brevi, tempo libero) non fruiti a causa del diverso orario di atterraggio o decollo.

**15.16. CONDIZIONI DELLE OPZIONI EXTRA E PERSONALIZZAZIONI: "Altre date"** Questa opzione è riservata ai Clienti che desiderano anticipare la partenza (Pre-Tour) o posticipare il rientro (Post-Tour) per prolungare la permanenza a destinazione in autonomia. La richiesta deve essere effettuata prima dell'iscrizione o contestualmente ad essa, contattando l'assistenza clienti ([hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)) per la verifica della disponibilità tariffaria.

**Perimetro del Pacchetto Turistico e Responsabilità:** Il Cliente prende atto che l'estensione delle date di viaggio riguarda esclusivamente il servizio di Trasporto Aereo. Pertanto durante le date ufficiali del Tour: L'Agenzia risponde in qualità di Organizzatore per tutti i servizi inclusi nel pacchetto, durante i giorni extra (pre/post tour) il rapporto contrattuale si limita alla sola fornitura del titolo di viaggio aereo. Per tutto il periodo di permanenza eccedente le date del Tour, il Cliente si trova in stato di soggiorno autonomo. L'Agenzia, salvo diversamente concordato, non fornisce alloggio, assistenza in loco o trasferimenti e non risponde di eventuali disservizi, infortuni o danni verificatisi a terra durante tali giornate, non rientrando esse nell'organizzazione tecnica del pacchetto turistico. L'opzione "Altre date" è quindi soggetta alle seguenti condizioni inderogabili:

Il servizio di trasporto aereo per date diverse da quelle del gruppo viene gestito come emissione di biglietteria individuale. Pertanto il costo del volo potrebbe subire supplementi rispetto alla quota base del pacchetto. Le condizioni di modifica e cancellazione del biglietto potrebbero essere più restrittive (spesso non rimborsabili e con pagamento immediato). Eventuali costi aggiuntivi saranno comunicati preventivamente al Cliente per approvazione.

**Esclusione di Responsabilità e Autonomia:** Il Cliente riconosce espressamente che, per tutti i giorni eccedenti la durata ufficiale del Pacchetto Turistico (sia precedenti l'inizio che successivi alla fine del Tour): L'Agenzia non fornisce alcun servizio di assistenza, alloggio, guida o reperibilità. Il Cliente si trova in stato di totale autonomia organizzativa e l'Agenzia è esonerata da qualsiasi responsabilità civile o penale per eventi, infortuni o disagi che dovessero verificarsi al di fuori delle date ufficiali del Tour. La durata giuridica del Pacchetto Turistico rimane quella indicata nel contratto originale; l'estensione del volo costituisce un mero servizio accessorio di trasporto.

**Decadenza dei Servizi Accessori:** Salvo diversamente indicato, scegliendo date diverse da quelle del gruppo, il Cliente perde il diritto ai trasferimenti aeroporto-hotel inclusi nel pacchetto. Il Cliente dovrà provvedere autonomamente e a proprie spese ai collegamenti in loco.

**Coperture Assicurative:** Si avvisa il Cliente che le polizze assicurative medico/bagaglio incluse nel pacchetto coprono, salvo diversamente indicato, esclusivamente il periodo compreso tra la data di inizio e fine del Tour organizzato. È onere esclusivo del Cliente verificare la validità temporale della polizza e, se necessario, provvedere a proprie spese all'acquisto di un'estensione assicurativa o a richiederla all'organizzatore, per coprire il periodo di permanenza autonoma. L'Agenzia declina ogni responsabilità per sinistri avvenuti nei giorni extra e non coperti dall'assicurazione standard.

**15.17. CONDIZIONI DELLE OPZIONI EXTRA E PERSONALIZZAZIONI: "SENZA VOLO"** Selezionando l'opzione denominata "Senza Volo" in fase di iscrizione, il Cliente opta per l'acquisto del Pacchetto Turistico con esclusione del solo trasporto aereo internazionale di andata e ritorno dall'Italia, beneficiando della conseguente riduzione del prezzo di vendita. Tale scelta si intende irrevocabile una volta perfezionata la prenotazione e qualsiasi inserimento del servizio volo, sarà soggetto a quotazione secondo le tariffe vigenti al momento della richiesta. Con l'adesione a tale formula, il Cliente assume in via esclusiva l'onere e la responsabilità di individuare, acquistare e gestire i titoli di viaggio necessari per raggiungere la destinazione. Si specifica espressamente che la responsabilità contrattuale dell'Organizzatore e l'erogazione dei servizi inclusi nel pacchetto avranno inizio tassativamente al momento della presentazione del Cliente al luogo e all'orario di ritrovo convenuti. Conseguentemente, l'Agenzia declina ogni responsabilità per eventuali ritardi, cancellazioni, cambi di operativo o smarrimento bagagli relativi ai voli acquistati autonomamente che impediscano al Cliente di presentarsi puntualmente all'appuntamento. In tali circostanze, l'Organizzatore non sarà tenuto ad attendere il ritardatario e il tour proseguirà secondo il programma prestabilito, restando a carico del Cliente l'organizzazione e la spesa per il ricongiungimento con il gruppo nelle tappe successive. Salvo diversa e specifica pattuizione scritta, l'opzione non include il servizio di trasferimento aeroporto-hotel, dovendo il Cliente provvedere autonomamente alla logistica di arrivo. Al fine di garantire l'integrità logistica del gruppo durante lo svolgimento dell'itinerario, si precisa che gli eventuali voli interni (domestici) previsti nel programma rimangono inclusi nel pacchetto e forniti dall'Organizzatore, salvo diversa ed esplicita indicazione nella scheda tecnica. In merito alla tempistica di acquisto dei voli internazionali, si raccomanda vivamente al Cliente di attendere la ricezione della comunicazione ufficiale di Conferma della Partenza del Viaggio da parte di Sto Gran Tour. Qualora il Cliente decida discrezionalmente di procedere all'acquisto della biglietteria aerea prima di tale conferma, egli agisce a proprio esclusivo rischio finanziario; ne consegue che l'Agenzia non riconoscerà alcun rimborso né indennizzo per i titoli di viaggio acquistati autonomamente, che rimarranno a totale carico del Cliente anche nell'ipotesi in cui il tour debba essere successivamente annullato per mancato raggiungimento o mantenimento del numero minimo di partecipanti o per cause di forza maggiore. Prima di finalizzare l'acquisto dei voli, il Cliente è tenuto a sottoporre preventivamente gli operativi prescelti all'Agenzia per ottenerne la validazione di compatibilità con il programma del tour. In difetto di tale verifica preventiva, il Cliente assumerà il rischio di eventuali incompatibilità logistiche. Il Cliente riconosce altresì che gli itinerari e le date dei viaggi di gruppo possono subire variazioni per esigenze operative o di forza maggiore; qualora, successivamente all'acquisto dei voli autonomi, le date di inizio o fine del tour o gli orari interni dovessero subire modifiche, sarà onere esclusivo del Cliente "Senza Volo" provvedere all'adeguamento del proprio piano voli, manlevando l'Agenzia da qualsiasi costo aggiuntivo, penale o spesa di riemissione applicata dalla compagnia aerea scelta autonomamente.

## 16. CONDIZIONI GENERALI RELATIVE ALLE ATTIVITÀ EXTRA E OPZIONALI

**16.1. Natura dei Servizi, Inclusioni ed Esclusioni** Le "Attività Extra" (o opzionali) sono esperienze, escursioni o servizi accessori facoltativi proposti al fine di consentire al Cliente la massima flessibilità e personalizzazione dell'esperienza di viaggio e che non rientrano nel programma base del Pacchetto Turistico.

Le attività possono essere selezionate contestualmente all'acquisto del pacchetto turistico. L'aggiunta di attività è possibile anche in un secondo momento tramite l'area personale del Cliente, subordinatamente alla disponibilità residua. In tal caso, l'Agenzia applicherà un costo aggiuntivo di gestione per ogni attività selezionata tardivamente, oltre al prezzo del servizio vigente al momento dell'aggiunta.

Le "Attività Extra" sono servizi accessori facoltativi proposti al fine di consentire al Cliente la massima flessibilità e personalizzazione dell'esperienza di viaggio. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che tali attività, anche se acquistate contestualmente al viaggio, sono giuridicamente distinte e non costituiscono "elemento essenziale" o caratterizzante del Pacchetto Turistico principale e che la possibilità di partecipare a una specifica attività non costituisce la causa determinante del contratto di viaggio. Pertanto, l'eventuale impossibilità di fruire di una o più attività extra (per maltempo, cause tecniche o di forza maggiore) non legittima il Cliente a richiedere la risoluzione del contratto di viaggio, riduzioni del prezzo del pacchetto base o risarcimenti danni, non essendo garantita l'esecuzione del programma principale. Qualora il Cliente decida volontariamente di non partecipare alle attività extra, l'alternativa è il tempo libero a disposizione. Il Cliente potrà gestire tale tempo in autonomia per relax o esplorazione individuale. Si specifica tuttavia che, qualora le attività si svolgano in aree remote o logisticamente isolate, le opportunità di svago autonomo potrebbero essere limitate. In tali circostanze, il Cliente che non partecipa all'attività accetta di attendere il rientro del gruppo compatibilmente con la logistica del luogo dove si svolge l'attività, senza che l'Organizzatore sia tenuto a predisporre programmi alternativi di intrattenimento. Ove logisticamente possibile e nel caso in cui l'attività extra non richieda la presenza fisica esclusiva del partner locale con il gruppo pagante, quest'ultimo offrirà supporto e suggerimenti per impiegare il tempo libero ai non partecipanti.

Le informazioni relative a costi, durata, dettagli operativi e attrezzatura necessaria sono accessibili nella relativa scheda tecnica. Il Cliente prende atto che tali attività, sebbene prenotabili tramite Sto Gran Tour, sono erogate tecnicamente ed eseguite da fornitori terzi indipendenti (partner locali). L'Agenzia agisce quale coordinatore per la prenotazione, ma l'esecuzione resta soggetta alle normative specifiche del fornitore locale.

**Inclusioni ed esclusioni:** Il Cliente prende atto che la quota versata a Sto Gran Tour corrisponde al pacchetto di servizi concordato con il Fornitore Locale per lo svolgimento dell'attività. Pertanto, l'ambito delle inclusioni e delle esclusioni riflette tassativamente le condizioni operative e contrattuali applicate dallo specifico fornitore e, salvo ove diversamente ed esplicitamente indicato nella scheda dell'attività, sono da considerarsi sempre esclusi dalla quota e a carico diretto del partecipante i costi accessori che il fornitore locale non include nella propria tariffa base, quali a titolo esemplificativo: biglietti di ingresso a Parchi Nazionali, riserve naturali o musei, tasse governative, permessi foto/video, mance, adeguamenti carburante ecc. Tali costi dovranno essere corrisposti in loco. È onere del Cliente munirsi di denaro contante in valuta locale, non essendo garantito il funzionamento dei POS in aree remote. L'Agenzia non risponde di eventuali aumenti improvvisi delle tariffe di ingresso governative o fee accessorie.

**16.2. Prenotazione, Variazioni e Procedura di Rimborso** 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 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, qualora non possano essere offerte alternative garantite alle attività cancellate, 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. Fermo restando quanto sopra, qualora un'attività venga cancellata e vi siano le condizioni logistiche, il personale di Sto Gran Tour si impegnerà a identificare alternative valide, senza obbligo di risultato. La scelta dell'eventuale attività sostitutiva sarà demandata alla valutazione tecnica del Coordinatore o dell'ufficio. 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.

**16.3. Cancellazione da parte del Cliente e No-Show** È onere essenziale del Cliente rispettare tassativamente gli orari di convocazione (Meeting Time) indicati per ogni attività extra. Si specifica espressamente che: l'orario di ritrovo è spesso fissato dai fornitori con un anticipo variabile (indicativamente dai 30 ai 60 minuti) rispetto all'orario effettivo di inizio dell'attività, al fine di espletare le procedure di registrazione e briefing di sicurezza. Il Cliente prende atto che il mancato rispetto dell'orario di convocazione anticipato, e non solo dell'orario di inizio, comporta l'impossibilità di accedere al servizio e si configura automaticamente come "No-Show". Il diritto al rimborso sussiste esclusivamente qualora l'attività venga ufficialmente annullata dal Fornitore. Al contrario, qualora l'attività venga regolarmente confermata ed erogata dal fornitore, eventuali impedimenti che precludano al Cliente di raggiungere il punto di ritrovo quali, a titolo esemplificativo: maltempo locale lungo il tragitto, traffico, strade interrotte o ritardi dei mezzi di trasporto non gestiti dall'Organizzatore, non daranno diritto ad alcun rimborso. In tali circostanze, l'assenza del Cliente sarà equiparata a una rinuncia volontaria con applicazione della penale del 100%.

**16.4. NORME DI SICUREZZA, CONDOTTA E OBBLIGHI ASSICURATIVI** È onere inderogabile del partecipante leggere attentamente le schede tecniche e rispettare i livelli di difficoltà fisica stabiliti per ogni attività il mancato rispetto di tali livelli esonera l'organizzazione da qualsiasi responsabilità derivante da tale incompatibilità.

Durante lo svolgimento dell'attività:

- Il ritmo e la gestione del gruppo sono stabiliti insindacabilmente dal partner locale o dalla guida fornita dal prestatore del servizio extra. È fatto divieto assoluto di superare la guida capofila, attardarsi o allontanarsi dal gruppo. L'abbandono del gruppo senza autorizzazione trasferisce la responsabilità dell'incolumità interamente sul Cliente.
- 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.
- La violazione di queste regole comporterà l'espulsione del viaggiatore dall'attività in questione.

**Obbligo di Vigilanza e Sospensione dell'Attività** Il Cliente è tenuto a mantenere un atteggiamento vigile e consapevole durante l'intera durata dell'esperienza. Qualora il Cliente riscontri una palese carenza di sicurezza nell'attrezzatura fornita, nello stato psicofisico delle guide o in qualunque aspetto essenziale del servizio, si impegna a sospendere immediatamente la propria partecipazione e a darne tempestiva comunicazione all'Organizzatore o al referente locale. Sto Gran Tour non risponde dei danni subiti dal Cliente a seguito della prosecuzione dell'attività qualora il Cliente, pur consapevole di evidenti rischi o difformità, abbia scelto deliberatamente di proseguire in violazione delle istruzioni di sicurezza o del buon senso.

**Liberatorie Locali e Certificati Medici** Il Cliente prende atto che, per specifiche attività (es. immersioni, lanci col paracadute, trekking d'alta quota), i fornitori locali o l'organizzazione stessa, potrebbero richiedere la sottoscrizione in loco di una specifica dichiarazione di **scarico di responsabilità (Waiver)** o l'esibizione di un **certificato medico** di idoneità sportiva (agonistica o non agonistica) o brevetto specifico. Il rifiuto di sottoscrivere tali documenti o la mancata presentazione dei certificati richiesti comporterà l'impossibilità di partecipare all'attività, senza diritto al rimborso della quota versata, essendo tali requisiti indicati nelle condizioni del fornitore.

**Obbligo di Copertura Assicurativa Specifica** Le polizze base incluse nei pacchetti turistici standard potrebbero escludere gli infortuni derivanti da sport estremi, attività aerea o sport d'acqua pericolosi. Pertanto, per tutte le attività classificate come "Sportive" o "Avventura", è **onere esclusivo del Cliente accertarsi di essere coperto da un'adeguata polizza assicurativa** che includa specificamente il rischio connesso all'attività svolta (es. spese mediche da infortunio sportivo, recupero e soccorso in elicottero, rimpatrio sanitario). Sto Gran Tour si riserva il diritto di richiedere prova di tale copertura prima dell'inizio dell'attività. In difetto di idonea copertura, il Cliente partecipa a proprio esclusivo rischio per quanto concerne eventuali spese di soccorso e mediche, manlevando l'Agenzia da ogni onere.

**Rimborsi per attività extra:** Nel caso in cui il cliente abbia diritto a un rimborso per l'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](mailto: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.



## 17.CONDIZIONI PER INIZIATIVE AUTONOME E ATTIVITÀ "FUORI CATALOGO"

**17.1. Definizione e Separazione Contrattuale** Si definiscono "Fuori Catalogo" o "Iniziativa Autonoma" tutte le esperienze, escursioni, noleggi, servizi di ristorazione, ingressi a locali o attività acquistate dal Cliente direttamente in loco che non siano state preventivamente vendute o incluse nel pacchetto da Sto Gran Tour attraverso i propri canali formali. Il Cliente prende atto che la fruizione di tali servizi instaura un rapporto contrattuale diretto ed esclusivo tra il Cliente stesso e il fornitore locale, rispetto al quale Sto Gran Tour rimane totalmente estranea, non avendo effettuato alcuna verifica preventiva su licenze, standard di sicurezza o affidabilità di tali terzi. In tale contesto, il Cliente è consapevole che eventuali suggerimenti forniti dal Coordinatore o dai referenti locali durante il tempo libero (quali indicazioni su ristoranti, noleggi o luoghi di interesse) sono da intendersi a titolo di mera cortesia personale basata su esperienze soggettive. Tali indicazioni non costituiscono in alcun caso una raccomandazione ufficiale o una validazione di sicurezza da parte dell'Agenzia, la quale non risponde per disservizi, scarsa qualità o incidenti derivanti dal seguire tali consigli informali. La circostanza che un'attività "Fuori Catalogo" venga svolta contemporaneamente da più membri del gruppo o alla presenza del Coordinatore non ne muta la natura giuridica privata e non la trasforma in un'attività organizzata o gestita dall'Agenzia. L'adesione della maggioranza del gruppo a un'iniziativa autonoma non vincola il singolo partecipante, il quale mantiene il dovere di valutare autonomamente la sicurezza e l'idoneità dell'attività proposta dal fornitore locale. Qualora il Cliente nutra dubbi sulla sicurezza, ha l'onere di astenersi dal partecipare; l'eventuale partecipazione dettata da "spirito di gruppo" avviene a esclusivo rischio del Cliente. L'Agenzia non assume alcun obbligo di sorveglianza o intervento sulle iniziative private intraprese dal gruppo durante il tempo libero.

In virtù della totale estraneità dell'Organizzatore rispetto alle iniziative autonome, Sto Gran Tour declina ogni responsabilità civile e penale per danni a persone o cose derivanti da esse. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esonero di responsabilità copre le seguenti casistiche ricorrenti: Noleggio Veicoli Autonomo: Incidenti, danni o infortuni occorsi alla guida di veicoli noleggiati autonomamente dal Cliente presso fornitori locali. Si ricorda che in molti Paesi le coperture assicurative locali sono inesistenti e la guida presenta elevati livelli di pericolosità. Ristorazione e Street Food: Intossicazioni alimentari, reazioni allergiche o malesseri derivanti dal consumo di cibi o bevande presso ristoranti, mercati o venditori ambulanti non inclusi nei pasti organizzati dall'Agenzia. Attività Sportive Occasionali e Sicurezza: Infortuni avvenuti durante attività balneari o sportive acquistate da venditori ambulanti non convenzionati, nonché furti o truffe subiti durante l'esplorazione individuale in luoghi non presidiati.

## 18.RESPONSABILITÀ DELL'AGENZIA, DIRITTI DEI PASSEGGERI E ASSISTENZA

**Responsabilità dell'Organizzatore e Diritto di Rivalsa** L'Organizzatore è responsabile nei confronti del viaggiatore per la corretta esecuzione di tutti i servizi turistici previsti dal contratto di viaggio, indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'Organizzatore stesso o da terzi fornitori. L'Organizzatore si impegna a fornire al viaggiatore tutte le informazioni precontrattuali obbligatorie in modo chiaro e comprensibile prima della conclusione del contratto. Diritto di Rivalsa: Chiunque sia responsabile nei confronti del viaggiatore conserva il diritto di rivalsa nei confronti del soggetto terzo effettivamente responsabile della mancata o difettosa esecuzione del contratto.

**Obblighi del Viaggiatore:** Il viaggiatore ha l'obbligo giuridico di informare tempestivamente l'Organizzatore (o il rappresentante locale/Coordinatore) di qualsiasi difetto di conformità rilevato durante l'esecuzione del pacchetto. Tale segnalazione deve avvenire senza ritardo per consentire all'Organizzatore di porre rimedio alla situazione in tempo utile.

**Rimedi, Riduzione del Prezzo e Risarcimento Danni** Qualora uno dei servizi non sia eseguito in conformità al contratto l'Organizzatore deve porre rimedio al difetto, a meno che ciò non risulti impossibile o eccessivamente oneroso. Se l'Organizzatore non pone rimedio entro un termine ragionevole fissato dal viaggiatore, quest'ultimo può provvedere personalmente e chiedere il rimborso delle spese necessarie, purché documentate. Il termine non è necessario se l'Organizzatore rifiuta di intervenire o se è richiesto un intervento immediato. In caso di mancata risoluzione del difetto, il viaggiatore ha diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo del disservizio e, ove ne ricorrano i presupposti, al risarcimento dei danni. **Esclusione di Responsabilità:** Il viaggiatore non ha diritto al risarcimento se l'Organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile: (a) al viaggiatore stesso; (b) a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi ed è imprevedibile o inevitabile; (c) a circostanze inevitabili e straordinarie. **Limitazione del Risarcimento** In conformità alle convenzioni internazionali che limitano la responsabilità dei fornitori di servizi di viaggio, il risarcimento dovuto dall'Organizzatore per danni diversi da quelli alla persona o causati dolosamente/per colpa grave, è limitato a un massimo di tre volte il prezzo totale del pacchetto turistico.

**Impossibilità Sopravvenuta e Soluzioni Alternative** Qualora una parte significativa dei servizi non possa essere fornita come concordato l'Organizzatore offrirà, senza costi aggiuntivi, soluzioni alternative di qualità equivalente o superiore. Se le alternative sono di qualità inferiore, verrà rimborsata la differenza di prezzo. Il viaggiatore può rifiutare le alternative solo se non sono comparabili a quanto concordato o se la riduzione di prezzo è inadeguata. Se non è possibile alcuna alternativa o il viaggiatore rifiuta legittimamente, e il difetto è sostanziale, il viaggiatore può recedere dal contratto senza penali. Se il pacchetto comprende il trasporto, l'Organizzatore si attiva per provvedere al rientro del viaggiatore con un mezzo di trasporto equivalente, compatibilmente con la disponibilità dei mezzi e non appena le condizioni logistiche lo consentano, senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.

**Obbligo di Assistenza e Forza Maggiore.** L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà. L'Organizzatore può pretendere il pagamento di un corrispettivo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa. Se, a causa di circostanze inevitabili e straordinarie (es. eventi meteo, pandemie), non è possibile garantire il rientro del passeggero come concordato, l'Organizzatore si fa carico dei costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti. L'Organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la propria responsabilità se il Vettore aereo non può invocare le stesse circostanze ai sensi della normativa UE vigente. La limitazione a tre notti non si applica alle persone a mobilità ridotta (e accompagnatori), donne in stato di gravidanza, minori non accompagnati e persone bisognose di assistenza medica, purché l'Organizzatore sia stato informato di tali esigenze almeno 48 ore prima dell'inizio del pacchetto.

**PROTOCOLLO DI EMERGENZA E CONTATTI D'EMERGENZA** Al fine di garantire un'assistenza tempestiva, Sto Gran Tour mette a disposizione del viaggiatore un canale di comunicazione attivo durante l'intero svolgimento del viaggio. Gerarchia dei Contatti in caso di Pericolo:

**Pericolo Immediato:** In situazioni di pericolo imminente per l'incolumità fisica (es. incidenti gravi, malori, incendi, aggressioni), il Cliente è tenuto a contattare immediatamente e prioritariamente i soccorsi locali (Ambulanza, Polizia, Vigili del Fuoco) o il numero unico di emergenza del Paese ospitante.

Comunicazione all'Agenzia: Il contatto con i numeri di emergenza di Sto Gran Tour deve avvenire solo in un secondo momento, una volta messa in sicurezza la persona e allertati i soccorsi, al fine di attivare l'assistenza logistica, assicurativa e il supporto necessario. Recapiti Sto Gran Tour: Per richieste di assistenza, difetti di conformità o urgenze logistiche non vitali, il Cliente può contattare:

Numero di Emergenza: 0034 828 643 001

Email per Urgenze: [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)

ASSISTENZA ORDINARIA (NON URGENTE) Per richieste amministrative, informazioni generali, reclami o questioni gestibili durante la normale operatività, gli uffici dell'Organizzatore sono aperti nei giorni lavorativi (lunedì - venerdì) dalle ore 09:00 GMT alle 18:00 GMT, esclusi i giorni festivi nazionali.

**GARANTE:** Il nome dell'ente garante in caso di insolvenza e dell'adempimento dell'esecuzione del contratto di viaggio 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 Edif. Servicios Múltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, Tel: 928 79 61 00/01 e Fax: 928 45 57 96.

## 19. 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.

## 20. PROTEZIONE DATI PERSONALI, PRIVACY E DIRITTI D'IMMAGINE

**20.1. Informativa sul Trattamento dei Dati (GDPR e LOPD-GDD)** In conformità alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio (GDPR) e della Legge Organica 3/2018 del 5 dicembre sulla protezione dei dati personali e la garanzia dei diritti digitali (LOPD-GDD), STO GRAN TOUR S.L. informa il Cliente che i dati personali raccolti saranno trattati per l'esecuzione del contratto di pacchetto turistico.

Il viaggiatore autorizza l'Organizzatore a utilizzare e divulgare i suoi dati personali a terzi fornitori (es. hotel, compagnie aeree, assicurazioni) esclusivamente in relazione all'esecuzione del pacchetto turistico, in conformità con la normativa europea applicabile. Diritti dell'Interessato Vi informiamo che avete il diritto di esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dalla normativa vigente: Diritto di Accesso, Rettifica e Cancellazione dei vostri dati. Diritto di Limitazione del trattamento e di Opposizione. Diritto alla Portabilità dei dati. Per esercitare tali diritti, potete scrivere via posta a: Sto Gran Tour S.L., C/ Abubilla 2, E22, 35660, Corralejo, Las Palmas o via e-mail a: [helo@stograntour.com](mailto:helo@stograntour.com). In ogni caso, l'utente ha il diritto di presentare un reclamo all'Agenzia Spagnola per la Protezione dei Dati (AEPD) qualora non abbia ottenuto soddisfazione nell'esercizio dei suoi diritti. (Indirizzo: C/ Jorge Juan 6, 28001, Madrid - Sito web: [www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

**20.2. Liberatoria per l'Uso dell'Immagine** Durante il viaggio, il personale dell'organizzazione, i fotografi incaricati o altri partecipanti potrebbero realizzare fotografie o riprese video. Con la sottoscrizione del presente contratto, il viaggiatore concede a Sto Gran Tour S.L. l'autorizzazione gratuita, senza limiti di tempo e luogo, all'utilizzo della propria immagine ritratta in tali materiali. L'autorizzazione comprende il diritto di uso, diffusione, riproduzione, modifica e pubblicazione del materiale audiovisivo su canali social, siti web, brochure e piattaforme pubblicitarie (online e offline) dell'Azienda. **Diritto di Opposizione:** Se il viaggiatore non desidera essere ritratto o non acconsente all'uso della propria immagine per finalità promozionali, ha il diritto di esprimere il proprio dissenso inviando una e-mail a [helo@stograntour.com](mailto:helo@stograntour.com) prima dell'inizio del viaggio. In mancanza di tale comunicazione preventiva, il consenso si intenderà accordato. Community WhatsApp e Contenuti Condivisi: Il partecipante avrà la possibilità di accedere, tramite link nell'Area Personale, al gruppo WhatsApp ufficiale del viaggio. L'ingresso nel gruppo WhatsApp comporta inevitabilmente la visibilità del proprio numero di telefono agli altri partecipanti. L'accesso è facoltativo; entrando, il Cliente accetta tale visibilità. Il gruppo serve per condivisione e socializzazione. Il canale ufficiale per reclami, modifiche contrattuali o comunicazioni formali resta esclusivamente l'e-mail o l'Area Personale. Richieste formali inviate via WhatsApp non saranno prese in considerazione.

**Licenza sui Contenuti:** Il gruppo WhatsApp è di proprietà dell'Azienda. Il gruppo WhatsApp è gestito dall'Azienda. Caricando contenuti (foto, audio, video) nel gruppo, il partecipante concede a Sto Gran Tour una licenza gratuita, non esclusiva e senza limiti di tempo o luogo, per l'uso, la diffusione, la riproduzione, la modifica e la pubblicazione di tali materiali a fini promozionali e commerciali (online e offline), sempre nel rispetto dell'integrità e della privacy delle persone ritratte. Diritti dell'Interessato e Contatti Il Cliente ha il diritto in qualunque momento di accedere, rettificare, limitare, cancellare i propri dati o richiederne la portabilità.

**Esercizio dei Diritti:** Per esercitare tali diritti o revocare consensi, è possibile scrivere a: Sto Gran Tour S.L., C/ Abubilla 2, E22, 35660, Corralejo, Las Palmas o via e-mail a [helo@stograntour.com](mailto:helo@stograntour.com). **Reclami:** In caso di mancata soddisfazione, il Cliente ha il diritto di presentare reclamo all'Autorità di Controllo competente: Agencia Española de Protección de Datos (C/ Jorge Juan 6, 28001, Madrid - [www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

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 [helo@stograntour.com](mailto:helo@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.

## 21. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**21.1. Legge Applicabile** Il presente contratto è regolato in via esclusiva dalla Legge Spagnola e, nello specifico, dal Real Decreto Legislativo 1/2007 e successive modifiche. **Risoluzione delle Controversie** Prima di adire le vie legali, le parti si impegnano a tentare una risoluzione amichevole della controversia. Il viaggiatore può inviare i propri reclami a [helo@stograntour.com](mailto:helo@stograntour.com) o utilizzare la piattaforma ODR della Commissione Europea (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Foro Competente Per qualsiasi controversia derivante dal presente contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Las Palmas de Gran Canaria (Spagna), fatte salve le disposizioni inderogabili di legge a tutela del Consumatore che prevedano la competenza territoriale del foro di residenza dello stesso. Per i Clienti che non agiscono in qualità di Consumatori (aziende, professionisti), la competenza resta fissata esclusivamente a Las Palmas de Gran Canaria.

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

Prenotazione n° 30772

Corralejo, il 26/07/2026

L'AGENZIA

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



IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Francesca Maria Ingrosso

Firma



## 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](mailto:hello@stograntour.com);

## CERTIFICA

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 Edif. 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 26/07/2026

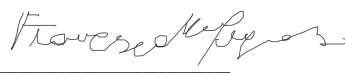
L'AGENZIA

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



IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Francesca Maria Ingrosso

Firma 

Prenotazione n° 30772**ALLEGATO II- MODULO****Modulo informativo standard per Pacchetti Turistici**

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 Edif. 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 26/07/2026

L'AGENZIA



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



IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Francesca Maria Ingrosso

Firma



Prenotazione n° 30772**ALLEGATO III - SCHEDA TECNICA**

Itinerario di viaggio:

Giorno 1:  
Volo per Madeira, diretto o con scalo. Arrivo e ritiro dei mezzi a noleggio. Tempo libero, organizzazione provviste e pernottamento in zona Funchal.  
Giorno 2:  
Trekking verso Ponta de Sao Lourenco, ritorno e tempo libero a Funchal. Pernottamento in zona Funchal.  
Giorno 3:  
Camminata lungo il cammino dei Rabacal, ritorno e tempo libero a Funchal. Pernottamento in zona Funchal.  
Giorno 4:  
Trekking verso Pico Ruivo, trasferimento a Sao vicente, ritorno e visita di Funchal. Pernottamento in zona Funchal.  
Giorno 5:  
Giornata dedicata ad Attività Extra e tempo libero. Pernottamento in zona Funchal.  
Giorno 6:  
Passeggiate tra i sentieri centrali dell'isola, Attività Extra e tempo libero. Pernottamento in zona Funchal.  
Giorno 7:  
In base all'orario del volo: possibile visita della foresta di Fanal e spostamento in tempo utile per il volo di rientro in Italia.

Il prezzo include:

Volo di andata e ritorno da Italia (da aeroporto incluso) a Madeira.  
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.  
Altri: Categoria: Van/Auto a noleggio senza conducente, self drive.

NOTE:

Nessuna

Corralejo, il 26/07/2026

L'AGENZIA



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



IL VIAGGIATORE

Nome, Cognome Francesca Maria Ingresso

Firma





## **Fine versione linguistica B - Italiano del Contratto bilingue**

Expediente/Reserva nº 30772Fecha de registraci3n contrato de Viaje: 26/07/2026

### **CONTRATO DE VIAJE COMBINADO (Version Lingüística A - Español, del Contrato Bilingües) VERSI3N AUTORITARIA DEL PRESENTE CONTRATO**

#### **Cláusula sobre la autoridad de la versi3n lingüística en contratos bilingües (italiano y español)**

El presente contrato se redacta en italiano (lengua B) y en español (lengua A) para garantizar la plena compresi3n por parte de los adquirentes italianos. Se dispone lo siguiente en relaci3n con la autoridad de las versiones lingüísticas:

En caso de discrepancias, diferencias interpretativas o ambigüedades entre las versiones, la versi3n española será considerada auténtica y prevalecerá a efectos legales e interpretativos. La elecci3n del español como versi3n autorizada se fundamenta en la jurisdicci3n principal del contrato, esto es, la sede principal de las partes. Esta cláusula tiene como objeto garantizar la coherencia y la seguridad jurídica en la interpretaci3n y ejecuci3n del presente contrato, evitando posibles conflictos o malentendidos derivados de las diferencias lingüísticas. Las partes suscriben el presente contrato con pleno conocimiento y conformidad con la cláusula establecida sobre la autoridad de la versi3n lingüística, siendo conscientes de los derechos y obligaciones que de ella se derivan.

Según lo dispuesto en el **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de conformidad con la redacci3n del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposici3n 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 p3liza 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..... Francesca Maria Ingrosso .....(en calidad de consumidor-contratante principal) con DNI N°/pasaporte....., con domicilio en la Calle..... via Gramsci 73 ..... de..... Lizzanello ..... teléfono..... 3401473944 ..... e-mail..... francesca.ingro1991@libero.it ..... con nacionalidad..... italiana ..... en nombre propio y en representaci3n 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:** N° de adultos: 1 N° 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 provisi3n, organizaci3n 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 combinaci3n 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 duraci3n del viaje.
- Paquetes de viaje en colaboraci3n 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 gesti3n 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: 8                 | Nº de noches: 7                   |
| Fecha de inicio del viaje: 12/09/2026 | Fecha final del viaje: 19/09/2026 |
| Aeropuerto de salida: Roma            |                                   |

### 2. Itinerarios y detalles del paquete turístico:

Toda la información detallada relativa al itinerario, a los medios de transporte, sus características y categorías, a los lugares, fechas y horarios de salida y de regreso, así como a la clasificación y categoría del alojamiento, se detalla en el Anexo III, el cual constituye parte integrante y esencial del presente contrato.

La información facilitada en el sitio web, así como los documentos PDF descargables y otros materiales, están sujetos a modificaciones en el tiempo. Se precisa, por lo tanto, que exclusivamente el contrato de viaje suscrito tiene valor legalmente vinculante en relación con las inclusiones, exclusiones, itinerarios y eventuales modificaciones posteriores. Los clientes deberán asegurarse de examinar atentamente el contrato de viaje, toda vez que este documento prevalece sobre cualquier información previa o promocional facilitada en otros formatos o plataformas.

### 3. Importe del viaje

El precio total del viaje asciende a 2.200,00 Euros, con un depósito inicial de importe 765,00 €

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. \_\_\_\_\_
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](http://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:**

- ☐ Si  
☐ 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 26/07/2026

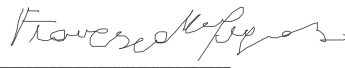
LA AGENCIA

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



EL VIAJERO

Nombre, Apellido Francesca Maria Ingrosso

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:

### GLOSARIO

**Actividades Extra:** servicios y experiencias complementarias al paquete turístico principal, como excursiones, paseos, safaris y cursos, ofrecidos por proveedores externos. Estas actividades enriquecen el viaje principal y brindan a los clientes opciones para personalizar su experiencia. No constituyen elementos del paquete 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 clientes inscritos en un viaje pueden acceder usando su correo electrónico y contraseña personal. Esta sección proporciona un espacio web exclusivo y de acceso completamente gratuito al producto adquirido por el cliente. Dentro del Área Personal, el cliente encontrará información como el resumen del viaje adquirido, resumen de condiciones del seguro, resumen del contrato de viaje, documentación de seguridad en la conducción, y horarios de vuelos y detalles de check-in, las tarjetas de embarque, comunicaciones y otros documentos necesarios para el viaje.

**Coordinador:** actúa como representante de la Sociedad en los viajes, garantiza la gestión logística y facilitando la comunicación entre los participantes y la empresa. Encarga de proporcionar información relevante sobre el viaje y de apoyar a los participantes en las actividades programadas. Además, ofrece asistencia en situaciones de emergencia o dificultades. Aunque el Caposquadra no desempeña el rol de guía turístico, coordina con guías locales cuando es necesario y brinda asistencia a los clientes en la conducción autónoma en los paquetes Fly & Drive. La responsabilidad incluye también crear un ambiente agradable durante el viaje y compartir conocimientos y experiencias, promocionar el tour en las redes sociales, recopilar comentarios de los participantes al finalizar el viaje, siempre cumpliendo 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 administración del fondo, ajena a la empresa organizadora, es llevada a cabo por miembros del grupo. Este sistema facilita una distribución equitativa de gastos minimizando la necesidad de transacciones individuales repetidas y promoviendo un manejo financiero grupal más organizado y transparente.

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

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

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

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

**Tarjeta de embarque:** es un documento proporcionado por la compañía aérea antes del check-in, que permite al pasajero acceder al avión. Contiene información esencial como el nombre del pasajero, el número de vuelo, la hora de embarque, la

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 aquella 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 un precio global que incluye la puerta de embarque y el asiento asignado. Este documento puede ser digital o impreso y es indispensable para pasar por los controles de seguridad y acceder a la zona de embarque del aeropuerto.

**Viajes grupales:** es un viaje organizado donde un conjunto de personas viaja siguiendo un itinerario común. Planificado y operado por un operador turístico o 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. ADQUISICIÓN DE SERVICIOS Y MODALIDADES CONTRACTUALES

**Titular del Servicio:** El titular del sitio web y de los servicios relacionados es Sto Gran Tour SL, Sociedad Unipersonal con código NIF B-76316819, inscrita en el Registro de Agencias de Viajes con el número I-AV-0004183.1, con póliza de responsabilidad civil AXA n.º 82728845 y domicilio social en Calle Abubilla 2, Portal E 22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, España. El sitio web [www.stograntour.com](http://www.stograntour.com) ofrece paquetes turísticos, permitiendo a los usuarios consultar destinos y fechas, solicitar información, personalizar y adquirir dichos paquetes. El acceso a los servicios está permitido exclusivamente a usuarios mayores de edad.

**Disponibilidad del Servicio Web:** Sto Gran Tour se compromete a realizar los esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad del sitio web. No obstante, el acceso podrá ser suspendido temporalmente por motivos de mantenimiento o actualizaciones. El Organizador no podrá ser considerado responsable de los eventuales daños derivados de la indisponibilidad temporal del sitio web o de fallos técnicos no imputables a su gestión directa.

**Formalización y Perfeccionamiento del Contrato:** El viajero adquiere el paquete turístico siguiendo las instrucciones del Organizador en el sitio web o vía correo electrónico. El contrato se formaliza mediante firma online o por vía telemática en el sitio [www.stograntour.com](http://www.stograntour.com). En el momento de la firma/solicitud, el viajero deberá abonar una cuota de inscripción (anticipo o saldo total según la fecha) como pago a cuenta del precio. No obstante, el contrato se considerará perfeccionado (y, por tanto, vinculante para el Organizador) únicamente en el momento en que el Organizador envíe confirmación escrita al Viajero, condicionado al buen fin del pago.

A través del sitio web, durante el proceso de reserva, es posible incluir a varios adultos en un mismo expediente. Obligación de Revisión Personal: es condición esencial que cada participante revise personalmente el proceso de compra, incluso si se realiza mediante medios de comunicación a distancia. Cada participante está obligado a leer, comprender y aceptar personalmente las condiciones establecidas y a suscribir su propio contrato de viaje. Titular del Área Personal: En el caso de reservas múltiples, el "Titular del Área Personal" se identifica como el primer adulto que registre su dirección de correo electrónico. Dicho sujeto será el destinatario principal de las comunicaciones, tendrá acceso exclusivo a la descarga de los documentos del grupo y podrá gestionar los servicios adicionales y los pagos relativos al viaje. Derechos de los demás Participantes: El participante que no ostente el rol de Titular del Área Personal mantendrá, en todo caso, el derecho a contactar con la Sociedad a través de los canales oficiales para solicitar su documentación específica y gestionar los detalles de su viaje de forma autónoma, cuando sea necesario.

**Responsabilidad por los Datos Facilitados:** De conformidad con la normativa vigente, el Organizador es responsable de los errores debidos a defectos técnicos de su sistema de reservas que le sean imputables, con la excepción expresa de los errores materiales manifiestos y reconocibles relativos al precio o a las características esenciales del servicio, para los cuales se aplica la facultad de rectificación y anulación prevista en el presente contrato. Teniendo en cuenta la naturaleza del sistema informático y la posibilidad de que los clientes realicen pagos mediante transferencia bancaria, se reconoce la posibilidad de situaciones de sobreventa (overbooking). En dicho contexto, la Compañía se reserva el derecho de informar al cliente dentro del primer día hábil siguiente a la reserva, con la posibilidad de anular unilateralmente el contrato de viaje. No obstante, el Organizador no es responsable de los errores de reserva imputables al Viajero (p. ej., errores de mecanografía) o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias. El Viajero es el único responsable de la exactitud y veracidad de los datos personales facilitados en la fase de inscripción (nombres y apellidos exactamente como constan en el pasaporte/DNI, fechas de nacimiento, datos de contacto). Atención: Cualquier error de datos personales cometido por el Viajero que requiera la rectificación de documentos ya emitidos (p. ej., corrección de nombre en billetes aéreos) conllevará el cargo exclusivo al Viajero de todos los costes directos, incrementados en 50,00 € en concepto de gastos de gestión administrativa.

**Términos y Modalidades de Pago:** El pago se realizará a través de métodos seguros (tarjeta de crédito/débito, financiación, transferencia bancaria) disponibles en el sitio web. Para garantizar la confirmación de los servicios y el bloqueo de las tarifas, se aplican los siguientes plazos taxativos:

- Reservas realizadas con más de 30 días de antelación a la salida: El Cliente abonará un anticipo en el momento de la firma. El importe del anticipo será equivalente al mayor de los dos importes siguientes: el 30% del precio total del paquete turístico O BIEN la totalidad del importe (100%) correspondiente a los servicios que requieran pago inmediato y no sean reembolsables (p. ej., billetes aéreos, tasas aeroportuarias, seguros opcionales), en caso de que dicha suma supere el 30% del paquete. El saldo restante deberá ser abonado a más tardar 30 días antes de la fecha de salida.
- Reservas realizadas dentro de los 30 días anteriores a la salida: El Cliente está obligado a abonar el importe íntegro (100%) del paquete en un pago único en el momento de la firma del contrato.

**Oscilación Tarifaria:** El Cliente toma conocimiento de que las tarifas de los servicios dinámicos (en particular, los vuelos) están sujetas a variaciones en tiempo real. El precio se garantiza únicamente en el momento de la emisión de la boletería, la cual se realiza tras la acreditación efectiva de los importes.

**Cláusula de Adecuación:** En caso de que, en el intervalo de tiempo transcurrido entre la firma/pago y el cobro efectivo por parte del Organizador (p. ej., retrasos bancarios debidos a la modalidad de pago "Transferencia Ordinaria"), se produzca un incremento de la tarifa aérea, dicha diferencia correrá a cargo del Cliente. El Organizador comunicará el nuevo importe; el Cliente podrá abonar la diferencia o desistir sin penalización (recuperando las cantidades abonadas, deducidos los gastos de gestión del expediente).

El viajero deberá comunicar por escrito al Organizador, en el momento de la propuesta de adquisición del paquete turístico y, por tanto, con anterioridad al envío por parte del Organizador de la confirmación de reserva de los servicios, las solicitudes personales específicas que pudieran ser objeto de acuerdos particulares sobre las modalidades del viaje, siempre que sea factible su ejecución. Dichas solicitudes serán, en todo caso, objeto de un acuerdo específico entre el viajero/turista y el Organizador.

## 2. INCLUSIONES, EXCLUSIONES Y REVISIÓN DEL PRECIO

**Inclusiones y Exclusiones:** Los servicios incluidos y excluidos en el precio del paquete turístico se detallan analíticamente en la Ficha Técnica (Anexo III), que constituye parte integrante del contrato.

**Definición de los Servicios Incluidos:** Dada la naturaleza heterogénea de las propuestas de viaje, las prestaciones específicamente incluidas en el precio del paquete turístico adquirido son exclusivamente aquellas enumeradas en el apartado "La cuota incluye" presente en la Ficha Técnica/Contrato de Viaje (Anexo III) o en el programa definitivo enviado en el momento de la confirmación. Cualquier servicio no expresamente mencionado en dicho apartado se entenderá como no incluido.

**Servicios Excluidos:** Salvo indicación específica en contrario en la Ficha Técnica del viaje individual, quedan siempre excluidos del precio del paquete: El Fondo Común (gestionado directamente por los participantes en destino, véase el Art. 3); los gastos para la obtención de pasaportes, visados consulares y vacunas; las propinas y los extras de carácter personal (servicio de maleteros, lavandería, etc.); las excursiones o actividades indicadas como "Opcionales" o "Extra" y todo aquello no expresamente declarado como "incluido en el viaje".

**Aleatoriedad de los Eventos Naturales:** El Viajero toma conocimiento de que ciertas actividades incluidas u opcionales (a título de ejemplo: safaris, avistamiento de cetáceos, observación de fenómenos astronómicos como la aurora boreal) están estrechamente ligadas a fenómenos naturales imprevisibles. El Organizador, si bien se compromete a maximizar las probabilidades de éxito, no puede garantizar el avistamiento de fauna salvaje o la ocurrencia de fenómenos atmosféricos específicos. La no ocurrencia de dichos eventos no constituye una falta de conformidad del paquete y no da derecho a reembolsos parciales o totales.

**Revisión del Precio:** El precio del paquete turístico podrá ser modificado hasta 20 días antes de la fecha de salida, exclusivamente como consecuencia de variaciones relativas a: El coste del transporte de pasajeros en función del coste del combustible o de otras fuentes de energía; el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios turísticos (p. ej., tasas de desembarque/embarque en puertos y aeropuertos); los tipos de cambio pertinentes al paquete. Si el aumento del precio excede el 8% del precio total del paquete, el Viajero tendrá la facultad de desistir del contrato sin penalización, comunicando su decisión dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación recibida por parte de la Sociedad.

**Cláusula de Rectificación por Errores de Precio Manifiestos (Error Obstativo)**

En el supuesto de que, debido a fallos técnicos, errores materiales de mecanografía o mal funcionamiento del sistema informático, el precio del paquete indicado en el sitio web o en el presupuesto resultase manifiestamente erróneo, irrisorio o, en cualquier caso, claramente inferior al valor de mercado del servicio, el Organizador se reserva el derecho de anular la reserva, aun cuando ya hubiera sido confirmada, y de reembolsar íntegramente al Cliente la suma abonada, sin que este último pueda alegar ulteriores reclamaciones o indemnizaciones. El Organizador ofrecerá al Cliente la posibilidad de reconfirmar el viaje al precio correcto; en caso de rechazo, el contrato se entenderá resuelto con la restitución inmediata de lo pagado.



### 3. FONDO COMÚN Y GASTOS DE GESTIÓN EN DESTINO

**Naturaleza y Finalidad:** El "Fondo Común" constituye un instrumento de gestión colectiva de los gastos corrientes, instituido por los participantes en destino, necesario para hacer frente a costes variables o a servicios que, por su naturaleza o por motivos logísticos/fiscales, deben ser abonados directamente en el lugar y no pueden ser prepagados al Organizador. El Fondo Común no constituye una contraprestación para el Organizador, sino un fondo de gastos de exclusiva titularidad del grupo.

**Variabilidad del Fondo:** El importe del Fondo Común indicado en la documentación de viaje es una estimación presupuestaria basada en los costes medios locales en el momento de la publicación. El Viajero acepta que dicho importe no es fijo sino variable, al estar influenciado por factores ajenos al control de la Agencia, tales como, a título enunciativo y no limitativo: hábitos de gasto del grupo (p. ej., elección de menús en las comidas); inflación local y fluctuaciones de los tipos de cambio; eventuales actividades extra o propinas decididas colegiadamente por el grupo en destino. En el caso específico de los viajes en modalidad "Self-Drive" (autoconducción), la variabilidad del Fondo Común viene determinada también por los costes logísticos de los vehículos (combustible, peajes, aparcamientos). Dado que el itinerario y el estilo de conducción están sujetos a la discrecionalidad del grupo o a exigencias logísticas contingentes, dichos costes no son cuantificables a priori y se prorratean en base al consumo efectivo registrado durante el viaje. La negativa a contribuir a los gastos necesarios (p. ej., combustible) legitima la exclusión de los servicios logísticos del grupo.

**Gestión Autónoma y Exoneración de Responsabilidad:** El Fondo Común es íntegramente autogestionado por los participantes, quienes designarán un "tesorero" entre ellos para la llevanza de las cuentas. Se especifica taxativamente que ni Sto Gran Tour S.L. ni sus colaboradores (incluidos los Jefes de Equipo) recaudan, custodian o gestionan dichas sumas en ningún momento. Los pagos se realizan directamente entre los participantes y los proveedores locales terceros. Por consiguiente, el Organizador y sus colaboradores son totalmente ajenos a dichas transacciones y no podrán ser considerados responsables de eventuales discrepancias contables, mala gestión o negligencia por parte del tesorero electo, pérdida o robo del fondo de caja.

**Modalidades de Pago y Sugerencias Operativas:** El Fondo Común se gestiona generalmente en efectivo para facilitar su uso con los proveedores locales. El eventual uso de instrumentos electrónicos (tarjetas de crédito/débito, cuentas compartidas) queda a la libre elección del grupo, pero implica acuerdos privados entre los participantes (p. ej., anticipo de gastos por parte de un miembro), respecto a los cuales la Agencia no tiene poder alguno de intervención o garantía. Con el fin de lograr una gestión segura y transparente, el Organizador sugiere: Utilizar aplicaciones digitales de contabilidad compartida (p. ej., Splitwise, Tricount o similares) para el seguimiento de los gastos en tiempo real; no recaudar el importe total estimado al inicio del viaje, sino proceder mediante aportaciones periódicas con el fin de limitar la cantidad de dinero en efectivo transportado y reducir los riesgos.

**Rol del Jefe de Equipo/Coordinador:** El Jefe de Equipo/Coordinador de Sto Gran Tour, al desempeñar funciones de logística y acompañamiento, queda exento de la aportación de su propia cuota al Fondo Común. El Viajero acepta expresamente que los gastos corrientes del Coordinador relativos al desarrollo del viaje (manutención, combustible del vehículo del personal, entradas cuando sean necesarias para el acompañamiento) corran a cargo del grupo y sean cubiertos por el Fondo Común. Quedan a cargo exclusivo del Coordinador sus gastos de naturaleza estrictamente personal.

**Liquidación Final:** Al finalizar el viaje, el eventual remanente activo del Fondo Común será restituido y dividido equitativamente entre los participantes. En caso de fondo insuficiente, los participantes deberán proceder a la integración de la diferencia en destino.

### 4. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN, VISADOS Y EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD

**Documentos de Identidad, Validez y Responsabilidad:** Todos los pasajeros, incluidos los bebés y los menores (en caso de su participación excepcional), deben viajar provistos de un documento de viaje original, en buen estado y en vigor, idóneo para la entrada en el país de destino y para el eventual tránsito en terceros países. Validez **Temporal:** Para los destinos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), es indispensable que el pasaporte sea válido durante todo el periodo de estancia y, cuando se requiera, por un periodo suplementario posterior a la fecha de regreso (generalmente 6 meses), de conformidad con los requisitos específicos de cada país de destino. **Ciudadanos Extracomunitarios:** Los ciudadanos no pertenecientes a la UE deben presentar obligatoriamente un pasaporte válido y original, que será el único documento de identificación reconocido, incluso para los vuelos internos dentro del mismo país o en el espacio Schengen. Documentos NO Válidos: Se especifica taxativamente que NO se considerarán válidos para la salida del país o para el viaje documentos tales como: permisos de residencia, permisos de conducir, libros de familia, libretas de identificación marítima, denuncias policiales por pérdida o robo de documentos de viaje, tarjetas de identificación militar o ministerial, fotocopias de documentos (incluso si están compulsadas) y cualquier otro documento no expresamente reconocido como válido por el cruce de fronteras.

Con el fin de facilitar la localización y la asistencia en caso de emergencias internacionales, se recomienda encarecidamente al Viajero proceder, antes de la salida, al registro de los datos de su viaje: Para los ciudadanos italianos: En el sitio oficial gestionado por la Unidad de Crisis de la Farnesina "Dove siamo nel mondo" ([dovesiamonelsondo.it](https://dovesiamonelsondo.it)) o a través de la App correspondiente. Para los ciudadanos de otra nacionalidad: En el servicio análogo de seguimiento y seguridad gestionado por el Ministerio de Asuntos Exteriores de su país de ciudadanía.

**Responsabilidad por Incumplimiento Documental:** El Viajero es el único responsable de la corrección y validez de sus propios documentos. Es carga específica del Viajero verificar que todos los documentos necesarios, incluidos los permisos de conducir (y el permiso internacional cuando se requiera), visados y permisos de tránsito, sean correctos y conformes a los requisitos tanto para sí mismo como para sus familiares. En caso de que el Viajero sea rechazado por las autoridades fronterizas debido a documentos no idóneos o faltantes (incluidos los visados de tránsito), el Organizador declina toda responsabilidad, dado que dicha circunstancia no constituye "causa de fuerza mayor", sino incumplimiento del Viajero; el Viajero no tendrá derecho a reembolso alguno y deberá hacerse cargo de todos los gastos adicionales (regreso, sanciones, etc.). Los viajeros deberán cursar las solicitudes para la obtención de dichos documentos con la antelación adecuada para garantizar su recepción útil antes del viaje.

**Obligación de Información, Naturaleza de Cortesía y Fuentes Oficiales:** El Organizador cumple con su obligación de información facilitando, en la ficha del viaje y en el sitio web [www.stograntour.com](http://www.stograntour.com), la información de carácter general relativa a pasaportes, visados e indicaciones sanitarias para el país de destino final, válidas para los ciudadanos italianos. No obstante, dada la variabilidad normativa y geopolítica, dicha información es indicativa y no exhaustiva. Cláusula de "Mera Cortesía" e Incompletitud: Cualquier indicación facilitada por el personal del Organizador (vía correo electrónico, teléfono o mensajería) referente a visados o procedimientos burocráticos se presta a título de mera cortesía y no tiene valor vinculante. El Viajero acepta que dichas comunicaciones podrían ser incompletas, parciales o no estar actualizadas; por consiguiente, el Organizador no responde por las eventuales omisiones o inexactitudes contenidas en dichas comunicaciones. Se especifica que la autoridad final y la validez legal de la información corresponden exclusivamente a las fuentes oficiales (p. ej., sitio [viaggiare Sicuri](http://viaggiare Sicuri), Embajadas, Consulados), las cuales prevalecen siempre sobre cualquier indicación facilitada por el Organizador. El Viajero tiene la carga exclusiva de verificar, antes de la inscripción o de la salida, la actualización de dichas normas ante las fuentes oficiales: Para los ciudadanos italianos: Sitio [viaggiare Sicuri](http://viaggiare Sicuri) (Ministerio de Asuntos Exteriores) o Jefaturas de Policía (Questura) competentes; cierta información puede estar disponible en <https://www.viaggiare Sicuri.it/home>, Piazzale della Farnesina, 1 00135 Roma RM, Italia, Teléfono: +39 06 36225, Email: [unita.crisi@esteri.it](mailto:unita.crisi@esteri.it). Para otras nacionalidades: Las respectivas Embajadas o Consulados.

### 5. REQUISITOS SANITARIOS E IDONEIDAD FÍSICA

**Información Sanitaria, Límites y Descargo Médico:** El Organizador facilita, a través del sitio web y de la ficha técnica, información de carácter general sobre las formalidades sanitarias obligatorias para la entrada en el país de destino (p. ej., vacunas, profilaxis, cuarentenas). Se especifica taxativamente que el Organizador y su personal no son personal médico-sanitario. Cualquier indicación facilitada por el personal (vía correo electrónico, teléfono o verbalmente) en relación con temas sanitarios, medicamentos recomendados, situación epidemiológica o vacunas opcionales se presta a título de mero soporte informal y de cortesía. Dicha información no tiene valor científico o prescriptivo y no sustituye en modo alguno el dictamen de un médico. El Organizador declina toda responsabilidad por informaciones sanitarias que pudieran resultar incompletas, no actualizadas o no adecuadas a la situación clínica específica del Viajero.

**Obligación de Verificación y Responsabilidad:** Corresponde exclusivamente al Viajero consultar, antes de la salida, a su médico de cabecera o a los Centros de Medicina del Viajero (o Centros de Vacunación Internacional) para evaluar su propia idoneidad física y verificar la actualización de las profilaxis necesarias. El Viajero asume la plena responsabilidad de estar en regla con las normativas sanitarias de entrada y tránsito. La denegación de embarque o de entrada en el país por falta de requisitos sanitarios (p. ej., cartilla de vacunación no conforme, falta de pruebas negativas) constituye un incumplimiento del Viajero y conlleva la pérdida total del viaje sin derecho a reembolso.

**Garantía de Idoneidad Psicosfísica:** El Viajero es consciente de que los paquetes turísticos ofrecidos (a menudo cualificados como "Viajes de Aventura", "Self-Drive" o "Expediciones") pueden implicar un esfuerzo físico superior al de un viaje turístico tradicional (p. ej., conducción prolongada, recorridos a pie en entornos agrestes, altitud, condiciones climáticas adversas, infraestructuras sanitarias locales deficientes). Al inscribirse en el viaje, el Viajero garantiza estar en condiciones de salud psicofísica idóneas para afrontar el itinerario descrito sin ocasionar riesgos, retrasos o limitaciones al desarrollo del programa para sí mismo o para el grupo. El Viajero está obligado a comunicar por escrito al Organizador, en el acto de la reserva (o con prontitud si la condición surge posteriormente), eventuales:

**Patologías preexistentes:** Condiciones crónicas (cardíacas, respiratorias, diabéticas, etc.), discapacidades motoras o trastornos psíquicos que puedan influir en la participación;

Alergias graves: En particular alergias o intolerancias alimentarias severas (p. ej., choque anafiláctico) o alergias a medicamentos;

Estado de embarazo: Especificando la semana de gestación. El Organizador se reserva la facultad de solicitar un certificado médico de aptitud para el viaje y el vuelo, o de rechazar la inscripción para proteger la salud de la gestante.

Exoneración de Responsabilidad: En ausencia de dicha notificación preventiva, el Organizador declina toda responsabilidad por eventuales daños a la salud, complicaciones o imposibilidad de disfrutar de los servicios derivados de condiciones no declaradas.

Facultad de Exclusión y Expulsión: A efectos de tutelar la seguridad individual y colectiva, el Organizador (directamente o a través del Jefe de Equipo/Coordinador en destino) se reserva el derecho inapelable de:

Denegar la inscripción a quien, basándose en la información facilitada, no parezca idóneo para afrontar las especificidades del viaje;

Excluir del grupo, una vez iniciado el viaje, al participante que, por condiciones físicas o psíquicas no comunicadas (o sobrevenidas) o por comportamientos inadecuados, se revele no apto para proseguir el itinerario o ponga en riesgo la seguridad y la cohesión del grupo. En caso de expulsión por falta de idoneidad no comunicada, el Viajero no tendrá derecho a reembolso alguno y los gastos para el regreso anticipado o para la asistencia en destino correrán íntegramente a su cargo.

## 6. REQUISITOS ACTITUDINALES Y NATURALEZA DEL VIAJE

Naturaleza del Viaje y Aceptación de los Riesgos: El Viajero toma conocimiento de que Sto Gran Tour S.L. está especializada en la oferta de viajes que se apartan de los recorridos turísticos convencionales ("Mass Market"), centrándose en experiencias de aventura tales como, a título enunciativo pero no limitativo: excursionismo, alpinismo, expediciones, trekking, conducción de vehículos todoterreno (Self-Drive) en zonas remotas y deshabitadas, safaris, pernoctación en entornos únicos y observación de la naturaleza. Dichas modalidades de viaje conllevan intrínsecamente un nivel de riesgo físico y logístico superior al ordinario. El Cliente, al suscribir el contrato, declara ser consciente de que dichas experiencias implican un nivel de riesgo logístico y ambiental superior al habitual y acepta que la singularidad y el desafío de tales recorridos constituyen la causa determinante del contrato y: a) Declara estar plenamente informado y ser consciente de dichas características; b) Acepta expresamente los riesgos conexos al desarrollo de actividades en entornos naturales o remotos; c) Reconoce que la singularidad, el desafío y la imprevisibilidad que estos representan constituyen la causa concreta y la motivación principal de su decisión de compra.

Requisitos Actitudinales, Espíritu de Adaptación y Confort: Dada la naturaleza aventurera de los itinerarios, el Viajero reconoce como requisito esencial e indispensable para la participación la posesión de:

Espíritu de equipo y fuerte sentido de comunidad: indispensables para la convivencia y la seguridad del grupo;

Elevada capacidad de adaptación: aceptando que los estándares de confort, higiene, transportes y estructuras de alojamiento podrían ser austeros, básicos o inferiores a los estándares europeos, y que dicha circunstancia no constituye una falta de conformidad del paquete, sino una característica de la experiencia;

Disponibilidad para compartir: espacios comunes (vehículos, tiendas de campaña, habitaciones múltiples) y experiencias;

**Autonomía y gestión del estrés:** capacidad de mantener la calma y de actuar de manera colaborativa incluso en situaciones de imprevisto logístico o climático. El Viajero acepta que la falta de dichas aptitudes puede comprometer el disfrute del viaje para sí mismo y para todo el grupo.

Preparación Física y Equipamiento: Para participar en los viajes no es necesaria una preparación física o atlética específica, ni se requiere un equipamiento técnico particular, salvo indicación diferente facilitada explícitamente en la ficha técnica del viaje individual o en las comunicaciones previas a la salida. Se mantiene vigente la obligación de idoneidad sanitaria básica estipulada en el Artículo 5.

**Aceptación de la Filosofía Operativa:** Al inscribirse en los viajes de Sto Gran Tour S.L., los participantes aceptan íntegramente los presentes términos, declarando haber comprendido y compartido la esencia de la experiencia propuesta. Para la descripción detallada de la tipología de viaje, de las modalidades operativas y de la filosofía corporativa, las partes se remiten expresamente a los contenidos publicados en el sitio oficial <https://stograntour.com/it/come-funziona>, que el Viajero declara haber consultado y que acepta como parte integrante y sustancial del presente contrato.

## 7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES Y NORMAS DE CONDUCTA

### OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES Y NORMAS DE CONDUCTA

Naturaleza Colaborativa y "Pacto de Grupo": El Viajero es consciente de que los viajes organizados por Sto Gran Tour S.L. se fundamentan en una lógica de expedición colectiva. El buen éxito de la experiencia no depende únicamente de la organización técnica, sino que está subordinado a la participación activa y colaborativa de cada miembro individual. El Viajero se adhiere al "Pacto de Grupo", comprometiéndose a contribuir positivamente al clima general, manteniendo una actitud constructiva, tolerante y educada hacia los compañeros y el personal.

Obligación de Participación Activa: En virtud de la naturaleza "Self-Drive" y aventurera del paquete, el Viajero asume la obligación contractual de participar en las actividades logísticas necesarias para el avance del viaje (dentro de los límites de sus capacidades físicas). Dichas actividades incluyen, a título enunciativo y no limitativo: Apoyo en las operaciones de campo (montaje de tiendas, carga/descarga); colaboración en la preparación de las comidas comunes y limpieza; respeto de los turnos y de las tareas asignadas en régimen de autogestión del grupo. La negativa injustificada y sistemática a contribuir constituye una violación de las obligaciones contractuales.

Normas de Seguridad y Respeto de las Directrices: El Viajero está obligado a: seguir incondicionalmente las instrucciones del personal de Sto Gran Tour S.L. en materia de horarios, seguridad, rutas y gestión de emergencias; adoptar en todo momento un comportamiento regido por la prudencia y la diligencia para garantizar la integridad física propia y ajena; respetar las normas vigentes en los países de destino.

Alergias, Intolerancias y Necesidades Alimentarias: El Viajero es responsable de la gestión de sus condiciones personales de salud, incluidas alergias, intolerancias alimentarias o necesidades dietéticas específicas. Dichas condiciones deben ser comunicadas a Sto Gran Tour S.L. antes de la salida. Dada la naturaleza de los viajes organizados en contextos internacionales y la presencia de diversos proveedores locales, el Viajero está obligado, en todo caso, a señalar y recordar directamente al personal de restauración sus alergias o intolerancias, incluso en los casos en que las comidas estén incluidas en el paquete turístico. Sto Gran Tour S.L. presta la debida asistencia organizativa, pero no puede garantizar el control directo y continuo de los procesos de preparación de los alimentos ni la presencia constante de su personal durante cada fase del servicio de restauración. Las eventuales consecuencias derivadas de la falta de notificación directa al personal local correrán a cargo exclusivo del Viajero.

Medio Ambiente y Fauna: Queda absolutamente prohibido abandonar residuos o dañar el ecosistema. Las eventuales sanciones correrán a cargo del infractor. Se prohíbe expresamente a los participantes tocar, acercarse, alimentar o molestar a animales salvajes, aunque parezcan inofensivos o habituados a la presencia humana. Cualquier violación de las normativas locales en materia de protección de la fauna y seguridad ambiental, así como de las indicaciones facilitadas por el coordinador, conlleva la responsabilidad exclusiva del participante, exonerando a Sto Gran Tour de cualquier consecuencia, sanción o daño.

Localización: El Viajero tiene la obligación de estar localizable (mediante SIM local o roaming) para garantizar la recepción de comunicaciones de seguridad y logísticas por parte del personal.

Responsabilidad entre Participantes: El Viajero reconoce que el Organizador no puede ejercer un control coercitivo constante sobre el comportamiento personal de los demás participantes. Por consiguiente: El Organizador queda exonerado de cualquier responsabilidad (incluido el daño por "Vacaciones Arruinadas") si el perjuicio o daño sufrido por el Viajero es causado por la conducta ilícita, molesta, hostil o no colaborativa de otro miembro del grupo. En caso de disputas o daños recíprocos, el Viajero perjudicado deberá dirigir sus reclamaciones indemnizatorias exclusivamente contra el participante responsable, renunciando a cualquier acción contra Sto Gran Tour S.L. y exonerando a Sto Gran Tour S.L. de cualquier implicación.

Sto Gran Tour S.L. se reserva el derecho inapelable de expulsar del grupo a cualquier viajero que adopte un comportamiento inadecuado, violento, o que ponga en peligro la seguridad y la serenidad de los demás compañeros de viaje en violación del presente artículo. En tal supuesto, el contrato se entenderá resuelto por culpa del Viajero, quien:

Será expulsado del viaje con efecto inmediato;

No tendrá derecho a reembolso alguno por la parte del viaje no disfrutada;

Será plenamente responsable de los costes de su propio regreso anticipado.

## 8. ANULACIÓN, MODIFICACIÓN Y DESISTIMIENTO DEL CONTRATO

**Procedimiento de Desistimiento y Plazos:** El Viajero tiene derecho a desistir del contrato en cualquier momento antes del inicio del paquete. Para ejercer dicho derecho, es obligatorio enviar una comunicación escrita inmediata vía correo electrónico a la dirección [helo@stograntour.com](mailto:helo@stograntour.com), indicando en el asunto: "Anulación viaje - Código viaje - Nombre y Apellidos". Es esencial que la comunicación se realice por dicho medio para garantizar la correcta recepción y tramitación de la solicitud de anulación, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el contrato de viaje. A efectos de la gestión del expediente y del cálculo de los plazos, dará fe exclusivamente la fecha y la hora de recepción del correo electrónico (timestamp) para determinar el tramo de la penalización porcentual que corresponde al Organizador; no obstante, las solicitudes recibidas en días festivos o fines de semana serán atendidas y gestionadas operativamente a partir del primer día hábil siguiente. Atención: En caso de que el retraso en la tramitación del expediente, debido al cierre de las oficinas en días no laborables, conlleve un aumento de las penalizaciones aplicadas por los proveedores terceros, dicho mayor coste correrá íntegramente a cargo del Viajero.

**Penalizaciones de Cancelación:** En caso de anulación por motivos imputables al Viajero, el Organizador aplicará una penalización calculada sobre el precio total del viaje, incluso en el caso de viajes en "Espera de Confirmación". En cualquier caso, el importe de la penalización no podrá ser nunca inferior al coste de los servicios "No Reembolsables" ya incurridos. Por consiguiente, se cargará el importe mayor entre los porcentajes siguientes y el coste directo de los servicios no reembolsables:

- i. Más de 90 días antes de la salida: Reembolso completo, a excepción de los servicios adquiridos no reembolsables y los gastos de gestión.
- ii. Entre 90 y 45 días antes de la salida: Cargo del 50% del precio total del viaje (o el mayor coste de los servicios no reembolsables más los gastos de gestión).
- iii. Entre 45 y 30 días antes de la salida: Cargo del 75% del precio total del viaje (o el mayor coste de los servicios no reembolsables más los gastos de gestión).
- iv. Dentro de los 30 días anteriores a la salida y en caso de no-show: Cargo del 100% del precio total del viaje contratado.

**Servicios 'No Reembolsables' y Gastos Administrativos:** Todos los servicios adquiridos por Sto Gran Tour S.L. por cuenta del Viajero, esenciales para la realización del viaje, serán considerados no reembolsables una vez confirmados, independientemente de la fecha de cancelación. Estos incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: transporte aéreo, naval, ferroviario, autobús y cualquier otro medio de transporte, entradas para parques, monumentos, museos o eventos, seguro básico de viaje o de anulación, la parte proporcional de los honorarios del acompañante y los gastos relacionados. Dichos servicios constituyen el 100% del gasto incurrido, salvo en los casos en que los términos y condiciones de servicio de proveedores específicos permitan un resarcimiento parcial, en cuyo caso se aplicará el porcentaje de reembolso permitido por dichos términos. Además de las penalizaciones porcentuales y los costes directos, en caso de modificaciones y cancelaciones, la sociedad cargará un importe fijo de 150,00 € por pasajero en concepto de tasa de gestión del expediente. Cláusula de Mayor Daño: En cualquier caso, el importe total cargado al cliente no podrá ser nunca inferior a la suma de los costes directos de los servicios "No Reembolsables" y de la tasa de gestión.

**Evaluación Discrecional:** La Sociedad se compromete a evaluar individualmente cada caso de cancelación o modificación presentado por el viajero, en particular aquellos debidos a motivos graves documentados. En tales situaciones, la Sociedad hará lo posible por ofrecer soluciones alternativas o reducir al mínimo las penalizaciones, siempre dentro de los límites de lo razonable y respetando las políticas de los proveedores de servicios y las normativas vigentes. Este compromiso refleja nuestra dedicación a la satisfacción del cliente, pero no garantiza que los cargos o penalizaciones sean condonados en todos los casos.

**Modificaciones al Programa a Solicitud del Cliente:** En caso de que el Viajero solicite modificaciones al programa o a los servicios ya confirmados, dicha solicitud estará sujeta a la verificación de la viabilidad técnica por parte del Organizador y al cargo inmediato de todos los costes suplementarios requeridos por los proveedores terceros, además de la aplicación de un gasto de gestión administrativa fijo de 150,00 € por cada solicitud de modificación tramitada. Se especifica que la Tasa de Gestión se aplica por cada reapertura individual del expediente. Por lo tanto, si el Cliente solicita una modificación, la confirma, y posteriormente presenta una nueva solicitud de modificación sobre el mismo expediente, la Tasa de 150,00 € será cargada nuevamente por cada iteración sucesiva. La falta de pago de la Tasa y de los costes directos conlleva la imposibilidad de proceder a la variación solicitada, manteniéndose válido el paquete original.

**Circunstancias excepcionales:** En caso de circunstancias inevitables y extraordinarias que se produzcan en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que afecten de forma significativa a la ejecución del paquete o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a desistir del contrato antes de su inicio, sin incurrir en penalización alguna. En tales circunstancias, el viajero tendrá derecho al reembolso íntegro de los pagos realizados, a excepción de los gastos intrínsecamente no reembolsables (p. ej., vuelos o seguros ya pagados a terceros y no recuperables), sin derecho a indemnización adicional alguna. Excepción (Riesgo Conocido): En el caso de que, en el momento de la reserva, el destino seleccionado esté sometido a una "alerta" de seguridad según las fuentes oficiales y el viajero decida posteriormente anular el viaje, no podrá invocar la circunstancia excepcional como motivo de anulación.

**Cesión del Contrato:** El Viajero que renuncie puede hacerse sustituir por otra persona (cesionario) comunicándolo por escrito con una antelación mínima de 7 días a la salida, a condición de que el sustituto cumpla todos los requisitos para el disfrute del servicio. Cedente y Cesionario son solidariamente responsables del pago del saldo y de los gastos adicionales derivados de la cesión (p. ej., tasas por cambio de nombre en vuelos), cuantificados por el Organizador caso por caso. La cesión no se admite si los títulos de transporte no son modificables.

**Interrupción Voluntaria del Viaje:** En caso de que el cliente decida interrumpir voluntariamente el viaje iniciado, deberá enviar una comunicación oficial escrita vía correo electrónico a la dirección [helo@stograntour.com](mailto:helo@stograntour.com). Desde ese momento, el contrato de viaje y, en consecuencia, las responsabilidades del Tour Operador se considerarán resueltos. El viajero que decida interrumpir voluntariamente el viaje no tiene derecho al reembolso o a la indemnización, ni del coste residual del viaje ni de la parte proporcional de los servicios no utilizados. Será responsabilidad del viajero organizar autónomamente su propio regreso al país de origen o se cotizará la gestión del encargo por parte de la Sociedad.

**Anulación por parte del Organizador:** El Organizador se reserva el derecho de anular el contrato de viaje y se compromete a reembolsar al viajero todos los pagos realizados por este último, sin que la sociedad esté obligada a abonar una indemnización adicional, en los siguientes casos:

- v. Si el número de personas inscritas en el paquete turístico no alcanza el mínimo exigido;
- vi. En caso de que Sto Gran Tour S.L. no pueda ejecutar el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias. En tales casos, el viajero será informado de la anulación del viaje inmediatamente y sin demora indebida antes del inicio del paquete turístico.

**No consecución del número mínimo de participantes:** La realización del viaje en grupo está subordinada a la consecución de un número mínimo de participantes, fijado con carácter general en 8 personas (u otro número indicado en la Ficha Técnica específica). No obstante, el Viajero toma conocimiento de que dicho umbral no es rígido: el Organizador se reserva la facultad discrecional de confirmar la salida incluso con un número inferior de participantes (p. ej., 4 o 5 personas) siempre que las condiciones económicas y logísticas, y en particular la incidencia del coste de los vuelos aéreos en el momento de la formación del grupo, lo permitan sin menoscabo de la calidad de los servicios ofrecidos.

**Plazos de Comunicación:** En caso de no alcanzarse el número mínimo (y consiguiente imposibilidad de confirmar el viaje incluso por excepción), el Organizador comunicará la cancelación oficial dentro de los siguientes plazos taxativos (Art. 41 Cód. Turismo / Art. 12 Dir. UE 2015/2302):

20 días antes del inicio del paquete para viajes de duración superior a 6 días;  
7 días antes para viajes de duración entre 2 y 6 días;  
48 horas antes para viajes de duración inferior a 2 días.

**Reembolsos y Reprogramación:** En caso de anulación por no alcanzarse el mínimo, el Viajero tendrá derecho al reembolso íntegro (100%) de las cantidades abonadas a Sto Gran Tour S.L. en un plazo de 14 días, sin derecho a indemnizaciones adicionales. Alternativamente, podrá aceptar un bono o la inscripción en otro viaje de valor equivalente o superior (con integración del precio) o inferior (con reembolso de la diferencia).

**PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO:** Para solicitar un reembolso, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el presente contrato, el cliente debe facilitar sus coordenadas bancarias a Sto Gran Tour S.L. a través de la dirección de correo electrónico [helo@stograntour.com](mailto:helo@stograntour.com). La solicitud de reembolso debe ser cursada no antes del día de finalización del viaje contratado y debe incluir la siguiente información:

Titular de la cuenta corriente

Código IBAN

Nombre del banco

Código SWIFT/BIC (para cuentas extranjeras)

**Gestión de Reembolsos sobre Pagos Fraccionados o Financiados:** En caso de anulación del viaje por parte del Organizador (p. ej., por no alcanzarse el número mínimo), el Viajero tendrá derecho al reembolso íntegro de la cuota de participación abonada a Sto Gran Tour (Capital). Se especifica expresamente que: **Costes Accesorios:** El Organizador no es responsable de los eventuales intereses de demora, gastos de apertura, comisiones bancarias o costes de gestión aplicados por entidades de crédito, financieras o proveedores de pagos fraccionados (p. ej., Klarna, Scalapay, Tarjetas Revolving) elegidos autónomamente por el Cliente. **Resolución del Crédito:** El reembolso se realizará según las modalidades previstas por el proveedor del servicio de pago. En caso de resolución del contrato de viaje, el Cliente está obligado a verificar las condiciones de su contrato de financiación en relación con la extinción del mismo. **Plazos:** El reembolso de la cuota de capital por parte de Sto Gran Tour se realizará dentro de los plazos legales (14 días); el Organizador no responde por eventuales retrasos en el abono imputables a los tiempos técnicos del circuito bancario o del proveedor de fraccionamiento.

El cliente asume la plena responsabilidad de la exactitud e integridad de las coordenadas bancarias facilitadas. Sto Gran Tour S.L. no es responsable de comisiones o gastos adicionales incurridos debido a errores en la información facilitada por el cliente o a rechazos de transferencia debidos a datos incorrectos. Los eventuales costes adicionales generados por estas circunstancias correrán a cargo del cliente, sin incurrir en penalizaciones o costes de gestión adicionales por parte de Sto Gran Tour S.L.

## 9. MODIFICACIONES DEL PROGRAMA DE VIAJE

**Variaciones Operativas y Modificaciones Menores:** El Organizador se reserva el derecho de efectuar modificaciones unilaterales de escasa entidad en el programa de viaje (denominadas "Modificaciones Menores") antes o durante la ejecución del paquete. Dada la naturaleza compleja y logística de los viajes en grupo, el Viajero acepta expresamente que las siguientes adaptaciones operativas no constituyen una "modificación del contrato" y, por tanto, el Organizador no está obligado a notificarlo específicamente con antelación ni a solicitar aceptación, pudiendo implementarlas directamente durante la marcha:

Inversión del orden cronológico de las visitas, de las excursiones o de las etapas;

Sustitución de alojamientos o medios de transporte por otros de categoría equivalente;

Adaptaciones de los horarios de salida o regreso de cada jornada. Dichas variaciones se entienden desde ahora aceptadas como parte integrante de la flexibilidad necesaria para la gestión del viaje.

**Modificaciones Sustanciales:** Solo en caso de modificaciones que alteren de forma significativa las características principales del paquete (p. ej., cambio de destino, cambio de fechas de viaje, cancelación de partes esenciales del tour), el Organizador lo comunicará sin demora al Viajero. En tal caso, el Viajero podrá aceptar la modificación o desistir sin penalización.

**Flexibilidad del Programa (Clima y Fuerza Mayor):** El cliente acepta que, dada la naturaleza flexible del viaje estipulado, los itinerarios o las actividades programadas pueden sufrir variaciones, o el orden de los días y el programa en general pueden ser reorganizados, sin menoscabar la esencia del viaje estipulado. Dichas modificaciones, incluidas las debidas a condiciones meteorológicas adversas, a decisiones operativas o a la disponibilidad de servicios/alojamientos en el momento de la reserva, serán consideradas menores y no afectarán al correcto desarrollo del viaje. Las decisiones sobre eventuales modificaciones del itinerario debidas a las condiciones meteorológicas quedarán a criterio inapelable de Sto Gran Tour o de sus colaboradores, dando siempre prioridad a la seguridad de los viajeros. No está previsto reembolso alguno por las modificaciones del programa debidas a las condiciones anteriormente descritas.

**Variaciones solicitadas por el Grupo:** En relación con las modificaciones del itinerario en los tours self-drive, los clientes pueden realizar modificaciones en el itinerario a condición de que exista un acuerdo unánime de todo el grupo, y que dichas modificaciones no impliquen alteraciones sustanciales del programa original ni generen problemas de seguridad o logística. Cualquier propuesta de modificación debe ser comunicada previamente al Organizador, quien tendrá el derecho exclusivo y final de aceptar o rechazar la modificación, basándose también en la disponibilidad de los proveedores. El incumplimiento de este procedimiento conllevará la resolución del contrato.

Los eventuales costes adicionales derivados de la modificación del itinerario correrán íntegramente a cargo de los participantes, quienes serán también responsables de la relativa gestión logística en destino. Los servicios inicialmente contratados y no utilizados a causa de las modificaciones realizadas serán considerados no reembolsables.

La Agencia no puede garantizar que las coberturas de las pólizas de seguro originales se extiendan a las modificaciones realizadas por los participantes en el itinerario (p. ej., rutas alternativas o actividades extra). Por lo tanto, es responsabilidad exclusiva de los clientes verificar que las coberturas de seguro personales sean aplicables y suficientes para las nuevas actividades o destinos que decidan incluir en el viaje. El incumplimiento de este procedimiento (p. ej., desvíos no autorizados) conllevará la resolución inmediata del contrato por incumplimiento grave del Viajero.

El Viajero toma conocimiento de que, durante los periodos de temporada alta o de elevado volumen de trabajo, el Organizador se reserva el derecho de no tramitar solicitudes de variación opcional del itinerario, con el fin de garantizar la prioridad a la seguridad del grupo.

**Actividades Libres e Iniciativas Autónomas:** El Viajero tiene la facultad de emprender, durante los momentos de tiempo libre o las paradas, cualquier actividad no expresamente prevista en el itinerario oficial, siempre que sea lícita según las normativas locales. No obstante, el Viajero reconoce que dichas actividades ("Extra-Programa") se emprenden bajo su exclusiva responsabilidad y a su total riesgo. El Organizador y sus colaboradores declinan toda responsabilidad por daños, accidentes, extravíos o consecuencias legales derivadas de iniciativas autónomas del Viajero que excedan de los servicios reservados y del itinerario acordado. Las eventuales coberturas de seguro proporcionadas por el Organizador podrían no ser operativas para dichas actividades.



## 10. SEGURO MÉDICO Y DE ANULACIÓN

**Seguro Médico y de Equipaje (Incluido):** La cuota de participación incluye una póliza de seguro "Básica" para la cobertura de gastos médicos y de equipaje. Las condiciones específicas, los límites de reembolso, las franquicias, las limitaciones y las causas de exclusión se detallan en el Folleto Informativo ("Set Informativo") que se pone a disposición del Viajero antes de la inscripción y se envía junto con los documentos de viaje. Atención: Esta póliza básica cubre la asistencia en viaje pero NO contempla reembolsos por cancelaciones o renuncia al viaje. En el momento de la reserva, el viajero deberá comunicar al vendedor eventuales necesidades o problemáticas específicas que puedan requerir y/o aconsejar la emisión de pólizas diferentes a las propuestas por el organizador o incluidas en el precio del paquete turístico. Asimismo, en base a las condiciones de la Compañía Aseguradora, se precisa que la Responsabilidad Civil no opera durante la conducción de vehículos a motor (cubiertos únicamente por el seguro obligatorio del alquiler).

**LIMITACIÓN DE ALTITUD (> 5.000 m):** Se especifica expresamente que, tanto en la póliza médico-equipaje incluida como en la eventual extensión de pago, la cobertura es válida únicamente hasta los 5.000 metros de altitud s.n.m. Para itinerarios que prevean cotas superiores (según lo indicado en el programa de viaje), se invita al Viajero a contratar un seguro específico. Dado que dichas pólizas están sujetas a la evaluación de datos sanitarios personales que el Organizador no puede gestionar por motivos de privacidad, el Cliente deberá encargarse autónomamente de la contratación de dicha cobertura complementaria. El Viajero acepta expresamente que Sto Gran Tour S.L. NO proporciona en ningún caso cobertura más allá de dicha altitud y declina toda responsabilidad por eventos no cubiertos por las pólizas ofrecidas que ocurran por encima de los 5.000 metros. El Viajero acepta asimismo que cualquier coste relativo a siniestros sufridos en ámbitos no cubiertos no será responsabilidad de SGT, y declara proveer autónomamente a su propia cobertura, exonerando al Organizador de toda reclamación.

**Seguro de Anulación (Opcional):** El Organizador ofrece al Viajero la facultad de suscribir, simultáneamente a la reserva, una póliza de seguro específica para la cobertura de las penalizaciones por desistimiento o costes derivados de la anulación del viaje. Dicha póliza está sujeta a condiciones, descubiertos (franquicias) y causas de exclusión específicas (p. ej., enfermedades preexistentes), detalladas en el correspondiente Folleto Informativo que el Viajero está obligado a consultar antes de la adhesión.

**Recomendación:** El Organizador sugiere encarecidamente suscribir esta póliza (u otra a elección del Cliente) para mejorar las coberturas, en particular para protegerse también en caso de cancelación de vuelos, para obtener los reembolsos correspondientes y para garantizar la cobertura o el anticipo de los costes de reprotección no incluidos en la póliza básica. El seguro puede contratarse tanto en el momento de la reserva como en un momento posterior (en tal caso podría aplicarse un periodo de carencia de 72 horas), siendo el viajero consciente de que la activación de la póliza puede requerir un periodo mínimo de carencia de 72h para su entrada en vigor. En caso de que el viajero decida anular el viaje, deberá contactar con la compañía aseguradora para confirmar la cobertura y los procedimientos aplicables, reconociendo que Sto Gran Tour actúa únicamente como intermediario en la oferta del seguro y está exento de cualquier responsabilidad en relación con las decisiones de cobertura tomadas por el asegurador, en particular si la causa de la cancelación no está cubierta por la póliza. El viajero es consciente de que los tiempos de tramitación y liquidación de las solicitudes de indemnización pueden variar y prolongarse hasta 9 meses o más, dependiendo de lo estipulado en la póliza de seguro.

**Apertura de Siniestro, Documentos y Plazos:** En caso de solicitudes de anulación, accidentes o siniestros de cualquier naturaleza, el Viajero debe seguir en primer lugar las directrices del Seguro, procediendo inmediatamente a abrir el siniestro ante la Central Operativa. Es responsabilidad exclusiva del Viajero informarse preventivamente y recabar, en los tiempos y formas correctos indicados en la póliza, todos los documentos necesarios (p. ej., certificados médicos, denuncias ante las autoridades, facturas originales) indispensables para la liquidación del daño. El Organizador no podrá intervenir en caso de rechazos de reembolso debidos a carencia documental, errores formales o denuncia tardía por parte del Cliente.

**Gestión en Días Festivos y Fines de Semana:** Las solicitudes de cancelación o asistencia administrativa recibidas por el Organizador en días festivos o fines de semana serán tramitadas el primer día hábil siguiente. Las penalizaciones aplicables serán las vigentes en el momento de la tramitación efectiva. No obstante, considerada la imposibilidad de gestión inmediata por parte de las oficinas en los días de cierre, el Viajero está obligado a comunicar la anulación o el siniestro directamente a la Compañía Aseguradora (mediante central operativa o portal web) sin esperar a la reapertura de las oficinas del Organizador, con el fin de certificar la fecha del evento y no perjudicar sus derechos al reembolso. La Agencia asegura la máxima diligencia en la comunicación posterior a los proveedores; en caso de retrasos imputables a la falta de activación directa del cliente ante el Seguro en periodos no laborables, las consiguientes penalizaciones o la falta de reembolso correrán a cargo del Cliente.

**Facultad de Elección de la póliza de seguro:** Se subraya que el viajero no está obligado a suscribir la póliza ofrecida por la compañía y se le anima a valorar las alternativas disponibles en el mercado, asegurándose de que la póliza elegida sea adecuada a sus necesidades específicas. Todos los derechos derivados del contrato de seguro deben ser ejercidos directamente por el viajero frente a la compañía aseguradora, siguiendo las condiciones y procedimientos previstos en las pólizas correspondientes.

## 11. ALQUILER DE VEHÍCULOS, CONDUCCIÓN "SELF-DRIVE" Y RESPONSABILIDAD

En la modalidad de viaje "Self-Drive", serán los clientes quienes conduzcan los vehículos durante todo el recorrido según el itinerario. El Organizador, en su función, se limitará a gestionar las reservas necesarias para el alquiler de los vehículos, que serán suministrados por socios locales. Se especifica que, dentro de los paquetes ofrecidos bajo esta modalidad, no se incluye el servicio de chófer profesional. El Colaborador/Coordinador presente en destino prestará apoyo a los clientes y a los conductores voluntarios en la conducción, la navegación y la resolución de imprevistos, sin que la conducción forme parte de las responsabilidades o funciones previstas en el presente contrato.

**Aceptación y Exoneración:** Con la firma del presente contrato, los clientes aceptan participar en un viaje "self-drive", en el cual la conducción autónoma forma parte de las responsabilidades de los participantes y del grupo. Tanto los conductores voluntarios como los pasajeros aceptan expresamente que un miembro del grupo asuma el rol de conductor del/los vehículo/s, y exoneran a Sto Gran Tour de responsabilidad civil y penal derivada exclusivamente de infracciones del código de circulación, negligencia o imprudencia en la conducción del vehículo por parte de los conductores voluntarios, entendiéndose vigente la responsabilidad del Organizador respecto a la correcta prestación del servicio de alquiler.

**Itinerario Vial y Responsabilidad de Navegación:** El Organizador facilita un itinerario de viaje que define las etapas logísticas (p. ej., alojamientos, puntos de encuentro). No obstante, el trayecto vial específico para alcanzar dichas etapas debe entenderse como itinerario sugerido. A pesar del apoyo del Coordinador, es responsabilidad exclusiva del conductor y de la tripulación:

Verificar en tiempo real la idoneidad del recorrido y las condiciones de la carretera (p. ej., clima, obras en curso, cierres temporales);

Valorar autónomamente la seguridad de la conducción;

Utilizar sistemas de navegación (GPS/Mapas) de forma crítica. El Organizador no es responsable por errores de navegación, rutas bloqueadas o inconvenientes derivados de la elección autónoma del trayecto vial por parte del conductor; ni por eventuales sanciones o daños derivados del tránsito en zonas de tráfico limitado o carreteras no aptas.

**Contratos de Alquiler, Seguros y Responsabilidad Civil (RCT):** Los conductores voluntarios suscribirán los contratos de alquiler directamente a su propio nombre con la compañía local. Es obligación ineludible del conductor examinar atentamente el contrato presentado en el mostrador de alquiler antes de la firma, verificando todas las condiciones de seguro, exclusiones y franquicias. La firma del contrato de alquiler constituye la aceptación directa de las condiciones del proveedor local por parte del conductor. Se advierte a los Viajeros que en algunos destinos extraeuropeos el seguro de Responsabilidad Civil frente a Terceros (RCT/TP/Liability) podría no ser obligatorio por ley, tener límites de cobertura mínimos o, en casos excepcionales, no estar disponible según los estándares europeos. El Organizador prevé la inclusión de dicha cobertura en sus paquetes siempre que esté disponible y contemplada por los proveedores locales. Sin embargo, al estipularse el contrato de alquiler directamente



entre el conductor y el proveedor local, corresponde exclusivamente al conductor (titular) verificar en el mostrador la presencia efectiva de dicho concepto en el documento que se dispone a firmar. En caso de que, por errores del proveedor local o especificidades normativas, la cobertura RCT no figurase incluida en el contrato propuesto en destino para la firma: El conductor deberá suscribirla inmediatamente en el lugar, anticipando su coste; Sto Gran Tour se compromete a reembolsar íntegramente dicho coste extra (únicamente por el concepto RCT), previa presentación del recibo.

**Exoneración de Responsabilidad:** En los eventuales destinos donde dicha cobertura no fuera técnicamente adquirible o no estuviera prevista por la legislación local, el Viajero acepta conducir el vehículo bajo las condiciones de riesgo vigentes en el país anfitrión. El Viajero reconoce que la falta de comprobación de la presencia de la RCT en el momento de la recogida del vehículo y la consiguiente circulación sin cobertura de seguro constituyen una negligencia grave del conductor. Por consiguiente, si el cliente acepta retirar el vehículo sin la cobertura RCT (a pesar de la disponibilidad de SGT para el reembolso), Sto Gran Tour S.L. quedará exonerada de cualquier responsabilidad civil, penal o económica derivada de siniestros causados a terceros y no cubiertos por el seguro.

**Seguros del Vehículo:** Kasko (Todo Riesgo), Fondo Común y Franquicias Los seguros básicos incluidos en el alquiler prevén una franquicia (descubierto) a cargo del Cliente en caso de daño o robo; dicho importe representa la suma máxima que la empresa de alquiler cargará al cliente por cada evento dañoso individual. Con el fin de proteger el patrimonio del grupo y reducir al mínimo los riesgos económicos, Sto Gran Tour propone sistemáticamente la contratación de una póliza complementaria facultativa (denominada "Kasko", "Super Cover" o similar) ofrecida por el arrendador local para reducir o eliminar la franquicia. La cuota per cápita para la compra del Kasko NO está incluida en el precio del paquete, sino que forma parte de los gastos previstos del Fondo Común (a abonar antes de la salida o en destino). Contratación: La contratación material de la póliza será gestionada por el Organizador/Coordinador en el momento de la recogida de los vehículos, utilizando los fondos del Fondo Común. Integración de la Franquicia Residual: En caso de que la póliza Kasko estipulada prevea una franquicia reducida en lugar de la eliminación total, Sto Gran Tour se hará cargo del eventual importe residual cargado. Se precisa, no obstante, que dicha intervención está estrictamente vinculada a las condiciones de la póliza Kasko suscrita: Sto Gran Tour responderá exclusivamente de los siniestros reconocidos e indemnizados por la compañía de alquiler. Eventuales daños excluidos contractualmente de la póliza Kasko (a título de ejemplo: neumáticos, lunas/cristales o bajos del vehículo) no serán objeto de integración y quedarán a cargo total del grupo.

**Rechazo del Kasko y Obligación de Tarjeta de Crédito:** Si el Viajero (o el grupo) decide no adherirse a la propuesta Kasko negándose a abonar la cuota correspondiente al Fondo Común:

El conductor deberá obligatoriamente facilitar al arrendador una tarjeta de crédito propia como garantía de la totalidad de la franquicia estándar (que puede ascender a varios miles de euros).

En caso de daños, robo o siniestros, los costes correrán íntegramente a cargo del conductor y del grupo, sin intervención o reembolso alguno por parte de Sto Gran Tour.

Si el conductor no dispone de una tarjeta de crédito válida para el depósito y el arrendador rechaza la entrega del vehículo, la responsabilidad de la falta de disfrute del servicio recaerá totalmente sobre el Viajero.

**Exclusiones Ineludibles:** El Viajero toma conocimiento y acepta que, incluso en presencia de póliza Kasko, las compañías de alquiler (y, en consecuencia, Sto Gran Tour) NO cubren (salvo pacto local específico en contrario): Daños a partes habitualmente excluidas de las pólizas estándar: neumáticos, llantas, cristales/lunas, retrovisores, bajos, cárter de aceite, interiores del vehículo. Dichos daños quedan a cargo del Fondo Común o de los participantes.

**Daños derivados de:** conducción en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias, conducción fuera de carretera (off-road) no autorizada, repostaje con combustible erróneo, pérdida de llaves, negligencia grave o violación del Código de Circulación. En tales casos, el conductor será responsable in toto (civil y penalmente) y decaerá cualquier forma de asistencia o cobertura por parte del Organizador.

**Condiciones del Vehículo, Verificaciones y Reclamaciones** En el momento de la recogida del vehículo, es responsabilidad exclusiva del conductor y del grupo realizar una inspección exhaustiva e inmediata del medio de transporte antes de abandonar el aparcamiento de la compañía de alquiler. En concreto, los Clientes deberán verificar: Estado Exterior/Interior: Presencia de arañazos, abolladuras, daños en la tapicería o en las lunas/cristales.

**Elementos Funcionales:** Estado de los neumáticos (incluida la rueda de repuesto), funcionamiento de frenos, luces, limpiaparabrisas e integridad del parabrisas.

**Dotaciones y Combustible:** Presencia de los dispositivos de seguridad (triángulos, chalecos), kit de cambio de rueda y correspondencia del nivel de combustible con lo indicado en el contrato.

**Anotación de Daños y Pruebas Digitales:** Es fundamental que los eventuales daños o disconformidades ya presentes sean correctamente anotados y contrafirmados por el operador local en el documento de entrega (Check-out report / Vehicle Condition Report). El Organizador recomienda encarecidamente realizar documentación fotográfica o un vídeo detallado del vehículo (incluidos llantas y cristales) en el momento de la recepción, con el fin de disponer de una prueba irrefutable en caso de reclamaciones al regreso por daños preexistentes no imputables al uso por parte de los Viajeros. Sto Gran Tour declina toda responsabilidad respecto a la verificación de las condiciones del vehículo, tanto en términos de funcionalidad como de estética, dado que dichos controles exceden las competencias del Organizador (que no está presente físicamente en la entrega) y entran dentro de la esfera de diligencia del cliente. La omisión de dichos controles o la falta de notificación de daños preexistentes conlleva la aceptación del vehículo "en el estado en que se encuentra" (a cuerpo cierto) y podría exponer al cliente a sanciones pecuniarias por parte del arrendador, ante las cuales Sto Gran Tour no podrá intervenir.

En caso de llegada con retraso de un participante por cualquier circunstancia (p. ej., operativas aéreas diferentes), los viajeros llegados con antelación se harán cargo de los oportunos controles arriba enumerados. El participante que llegue con retraso acepta expresamente y sin reservas el estado del vehículo y el acta de entrega tal y como hayan sido verificados por el grupo en el momento de la recogida, renunciando a cualquier reclamación posterior respecto a daños preexistentes no detectados.

#### Categoría de vehículos y permisos de conducción

Para los viajes en modalidad "self-drive", Sto Gran Tour procederá a la reserva de vehículos utilizables con permiso de tipo B (turismos/furgonetas), o motocicletas para las cuales se requiera el permiso de tipo A, suministrados por socios locales terceros de conformidad con las normativas del país anfitrión. Quien decida conducir asume el compromiso exclusivo de verificar la validez y la integridad de su propio permiso de conducción durante todo el periodo de alquiler. Por lo que respecta a los permisos internacionales, Sto Gran Tour facilitará las indicaciones necesarias en la descripción del viaje y a través de los enlaces al Ministerio de Asuntos Exteriores (ViaggiareSicuri); no obstante, la gestión burocrática y los costes asociados a la adquisición de dichos documentos corren a cargo total de los conductores voluntarios o del grupo, siendo su obligación precisa obtener estos documentos de forma tempestiva antes de la salida. El Organizador no podrá ser considerado responsable por la falta de entrega del vehículo debida a irregularidades documentales del conductor.

La tipología de los medios de transporte depende de la disponibilidad del stock local en el momento de la recogida. Las reservas pueden incluir automóviles de diversas cilindradas, furgonetas, vehículos utilitarios, autocaravanas y todoterrenos, clasificados internacionalmente con códigos de categoría. Se especifica que las compañías de alquiler garantizan la categoría del vehículo reservado, pero nunca el modelo específico, el color o la motorización. Los vehículos suministrados están homologados para el transporte de 4 o 5 pasajeros según la categoría; sin embargo, el Viajero toma conocimiento de que no existe un estándar unívoco de habitabilidad o espacio interior, el cual varía sensiblemente de un modelo a otro. En caso de ocupación completa de las plazas homologadas, el espacio para los pasajeros y para el equipaje podría resultar limitado o reducido, no pudiendo el Organizador garantizar niveles específicos de confort ergonómico que dependen de la conformación del vehículo asignado por el arrendador. Por tanto, es responsabilidad de los participantes adecuar su equipaje a la capacidad de carga estándar, priorizando donde sea posible el equipaje blando o flexible, ya que no se admitirán reclamaciones relativas a la capacidad del maletero o a la habitabilidad interior en caso de uso total de las plazas. El Viajero acepta expresamente que la eventual entrega de un vehículo de modelo o marca diferente a la indicativa, siempre que sea de categoría equivalente o superior e idóneo para el transporte de los pasajeros previstos, no constituye una modificación de las condiciones del presente contrato y no da derecho a reembolso alguno.

#### Obligaciones de Conducta, Seguridad y Custodia del Vehículo

Los conductores se obligan a acatar escrupulosamente las normas de seguridad vial y a respetar las leyes de tráfico del país de destino, prestando atención a aspectos tales como los límites de velocidad, prácticas de conducción locales y las recomendaciones para la conducción en diversos tipos de terreno, sobre la base de la información facilitada por los proveedores, en las hojas de ruta o en los contratos de alquiler. Es necesario adoptar siempre un comportamiento de conducción prudente, adaptándose a las condiciones de conducción locales (que pueden diferir de las del país de origen), y mantener una actitud respetuosa y cortés hacia los demás usuarios de la vía. Queda absolutamente prohibido conducir tras haber consumido bebidas alcohólicas, o cualquier otra sustancia que pueda comprometer la capacidad de conducción; la violación de dicha prohibición conlleva la asunción total de cualquier responsabilidad. Asimismo, es obligatorio el uso constante de los dispositivos de seguridad para todos los

ocupantes (cinturones, cascos para motocicletas) y, en caso de parada de emergencia o avería, el uso de chalecos reflectantes y triángulos de señalización. Se desaconseja la conducción en condiciones meteorológicas adversas; en caso de ser inevitable, el conductor deberá prestar la máxima atención y adaptar la velocidad a las condiciones circundantes.

El vehículo debe ser utilizado en estricta coherencia con las etapas y las finalidades del viaje. Sin perjuicio de que la elección del trayecto vial específico sigue siendo responsabilidad del conductor (como se indica en el art. 11.2), el uso del vehículo está limitado a los fines previstos en el contrato; cualquier uso personal o desviación no autorizada está prohibida. Los participantes deben respetar el uso de los vehículos según las indicaciones de los colaboradores y en los tiempos establecidos, en beneficio del grupo.

Antes de cada desplazamiento, es responsabilidad del conductor verificar las condiciones y el funcionamiento de todos los dispositivos de seguridad (cinturones, airbags, sistemas de señalización, neumáticos) y, en caso de anomalías, comunicarlo inmediatamente para permitir una solución rápida. Los conductores están obligados a informarse previamente sobre las rutas, planificando paradas adecuadas para evitar la fatiga durante la conducción. En las áreas remotas, se recomienda llevar consigo un kit de emergencia (agua, alimentos no perecederos, herramientas básicas).

El conductor y los ocupantes son responsables de la custodia del vehículo y de sus llaves, debiendo adoptar todas las medidas para evitar su pérdida o robo y protegiendo el medio de transporte durante los periodos de descanso. Se desaconseja dejar objetos de valor en el vehículo, ya que el seguro podría no cubrir el robo o los daños derivados de esta circunstancia. Además, está prohibido fumar en el interior de los vehículos. Al finalizar su uso, los vehículos deben ser devueltos en las mismas condiciones y con el nivel de combustible acordado en el contrato para evitar costes adicionales; a tal propósito, el conductor deberá prestar máxima atención a la tipología de combustible a repostar. Por último, es fundamental respetar las áreas de estacionamiento designadas y evitar zonas reservadas o privadas; cualquier sanción o multa correrá a cargo exclusivo del conductor o de la tripulación, incluso si se notifica con posterioridad.

**Averías Mecánicas, Asistencia en Carretera y Paralización Técnica**

En caso de avería mecánica, pinchazo o mal funcionamiento del vehículo que impida su marcha, el conductor deberá contactar inmediatamente con el número de Asistencia en Carretera facilitado por la compañía de alquiler y avisar al Coordinador. El Coordinador prestará todo el apoyo logístico y lingüístico necesario para gestionar la emergencia, pero el Viajero toma conocimiento de que los tiempos de intervención (llegada de la grúa, reparación o entrega de un vehículo de sustitución) dependen exclusivamente de la organización del proveedor local y de la posición geográfica en la que se encuentre el grupo.

El Viajero acepta que la avería mecánica o el imprevisto vial constituyen un riesgo típico (alea) de los viajes "on the road". El Organizador se esforzará por reducir al mínimo las molestias. No obstante, si la paralización técnica se debe a causas de fuerza mayor o caso fortuito (p. ej., pinchazos, daños accidentales por el estado de la calzada, eventos meteorológicos), no se prevén reembolsos por las modificaciones del itinerario.

En caso de imprevistos que conlleven gastos extra (p. ej., pernoctaciones forzadas, comidas, traslados alternativos):

Si la avería es causada por un defecto de conformidad comprobado del vehículo imputable al arrendador (p. ej., avería de motor por desgaste, batería agotada, fallos estructurales no derivados de la conducción), el Organizador asumirá (directamente o mediante reembolso) los costes necesarios para la asistencia y la reprotcción de los viajeros (hotel/transportes), dentro de los límites de lo razonable y previa autorización.

Si el imprevisto deriva de la conducta de conducción, de negligencia (p. ej., pérdida de llaves, repostaje de combustible erróneo), o de eventos externos imprevisibles ligados a la circulación (p. ej., pinchazos, rotura de cristales por piedras, daños por baches o caminos de tierra, bloqueo de carreteras por clima), todos los costes extra (incluidos hotel, comidas y medios alternativos) correrán a cargo total y exclusivo del Cliente.

Los costes materiales de reparación del vehículo siguen las reglas de las coberturas de seguro (Art. 11.4 y 11.7): los daños accidentales están cubiertos por el Kasko (salvo franquicia residual o exclusiones), mientras que los daños por negligencia (p. ej., off-road prohibido) corren a cargo del conductor.

**Gestión de Conductores Voluntarios y Opciones de Transporte**

El Viajero toma conocimiento de que los paquetes denominados "Self-Drive" u "On the Road" tienen como característica esencial la participación activa de los clientes en la conducción de los vehículos. El Organizador suministra los medios, pero no el personal de conducción. Se especifica expresamente que el Coordinador presente en destino tiene funciones logísticas y de acompañamiento, pero NO es un conductor profesional (VTC/Transportista) y no posee las licencias locales necesarias para el transporte de pasajeros; por tanto, no podrá sustituir a los participantes en el rol de conductor. La cuota de participación incluye los costes de seguro para un máximo de 2 (dos) conductores autorizados por cada vehículo. El Organizador indicará a los arrendadores como "conductores incluidos" a los dos primeros viajeros inscritos en orden cronológico que hayan manifestado su disponibilidad para conducir. Si las plazas de conductor incluidas se agotaran, eventuales otros participantes que deseen conducir (o que deban hacerlo por necesidad del grupo) podrán ser añadidos como "conductores adicionales", con el correspondiente suplemento de coste a cargo del solicitante o del Fondo Común.

Salvo raras excepciones previstas por el proveedor local, la inscripción de los conductores debe realizarse taxativamente en el momento de la recogida de los vehículos. No es posible añadir conductores una vez iniciado el alquiler: **PROHIBICIÓN DE CONDUCCIÓN NO AUTORIZADA:** Queda absolutamente prohibido ceder la conducción del vehículo a participantes o terceros que no hayan sido debidamente registrados en el contrato de alquiler. La violación de dicha prohibición conlleva la pérdida inmediata de todas las coberturas de seguro (incluida la Kasko). En caso de siniestro ocurrido bajo la conducción de un conductor no registrado, el Viajero y el conductor de hecho responderán personal, solidaria e ilimitadamente de todos los daños causados al vehículo, a terceros y a los pasajeros, exonerando al Organizador de cualquier carga.

**Insuficiencia de Conductores y Servicios Sustitutivos**

Dado que la modalidad "Self-Drive" es condición esencial del contrato suscrito, la confirmación de la salida del viaje está vinculada exclusivamente a la consecución del número mínimo de participantes, independientemente del número de conductores voluntarios reclutados. El Viajero acepta, en efecto, que al inscribirse en esta tipología de viaje, la disponibilidad para conducir es una carga asumida colectivamente por el grupo. Por consiguiente, si antes de la salida o en destino se verificase el raro caso de una insuficiencia de conductores voluntarios tal que impida el desarrollo del tour en autonomía:

**Servicio con Conductor (Chófer/VTC):** La Agencia se esforzará por buscar un servicio de transporte con conductor local. No obstante, tratándose de un servicio no previsto y dependiente de factores externos, su obtención no está garantizada. Si dicha solución fuera viable, los participantes aceptan preventivamente que todos los costes adicionales correrán íntegramente a su cargo. Además, el Cliente acepta expresamente que, en caso de sustitución de la conducción autónoma por conducción profesional, aunque el itinerario permanezca invariable, la flexibilidad y los tiempos de recorrido dependerán de la disponibilidad de los conductores del proveedor y de las leyes locales sobre el número de horas de conducción y descanso permitidas, lo cual podría ralentizar el programa respecto a la conducción autónoma.

**Transporte Público:** Si el servicio con conductor no estuviera disponible (o los costes no fueran aceptados por el grupo), el tour proseguirá utilizando el transporte público, con costes a cargo de los participantes.

El Viajero acepta que dichas modificaciones en la modalidad de transporte, obligadas por la falta de disponibilidad de conductores entre los participantes, no constituyen incumplimiento del Organizador y podrían conllevar variaciones en los tiempos y la flexibilidad del programa. Si los Clientes rechazan asumir los costes de las soluciones alternativas (conductor o transporte público) y deciden renunciar a la continuación del viaje, la cancelación será considerada como un desistimiento voluntario del cliente. Por tanto, algunos gastos no estarán sujetos a reembolso, en línea con las políticas de cancelación establecidas. El Organizador procederá al reembolso exclusivamente de los gastos directos aún no incurridos y recuperables de los proveedores. En el caso de que el viaje ya se haya iniciado, será responsabilidad exclusiva de los clientes organizar y pagar su propio regreso a casa. El Organizador no sufragará coste alguno por vuelos o transportes de regreso anticipado debidos a la voluntad del cliente de no aceptar las soluciones de transporte alternativas propuestas.

**Servicios Extra, Mejoras (Upgrade) y Cargos en Destino**

El Viajero es consciente de que las compañías de alquiler podrían proponer en el mostrador servicios adicionales no incluidos en el paquete turístico (denominado "upselling"). Se especifica expresamente que cualquier servicio opcional suscrito voluntariamente por el conductor en destino (a título de ejemplo: mejora a categoría superior, navegador GPS, sillas infantiles, cadenas de nieve extra, seguros personales PAI/accidentes, equipamientos especiales) correrá a cargo total del participante o del grupo. Todos los costes derivados de dichos servicios adicionales, así como eventuales gastos por peajes, multas, o suplementos por la devolución del vehículo en localidad distinta a la de recogida ("One Way Fee") no previstos en el programa original, deberán ser abonados directamente a la compañía de alquiler (en el momento de la firma o mediante cargo posterior en tarjeta de crédito). Sto Gran Tour declina toda responsabilidad por costes extra generados por la firma de contratos locales que incluyan

servicios no previstos en la reserva original del Organizador.

## 12. TRANSPORTES CON CONDUCTOR Y OTROS MEDIOS

Tipología de Servicio y Estándares Locales: El Cliente acepta que, en base al itinerario elegido o a la tipología específica del paquete, todas o algunas etapas del viaje puedan realizarse mediante el uso de medios de transporte con conductor suministrados por socios terceros (tales como, a título enunciativo: autobuses, minibuses, furgonetas, automóviles o motocicletas). La Agencia se compromete a seleccionar proveedores que respondan a criterios de fiabilidad profesional; no obstante, considerando que los viajes de "aventura" pueden desarrollarse en zonas remotas, aisladas o en vías de desarrollo, el Cliente es consciente y acepta expresamente que los estándares de calidad, mantenimiento, confort y seguridad de los vehículos locales pueden diferir sensiblemente de los vigentes en el país de origen del viajero o en la Unión Europea. Dichas diferencias son intrínsecas a la naturaleza del destino y no constituyen una falta de conformidad del servicio.

El Cliente toma conocimiento de que, a pesar de la cuidadosa planificación de la Agencia, la naturaleza del transporte local (especialmente en contextos geográficos difíciles) conlleva una variabilidad que puede influir en los horarios y en la organización del viaje. Por consiguiente, se requiere flexibilidad al participante frente a posibles cambios operativos debidos a eventos externos, tales como condiciones meteorológicas adversas, estado de las infraestructuras viarias, tráfico, huelgas o eventos naturales. Dado que el servicio es prestado por socios terceros, la Agencia garantiza la categoría funcional del medio (p. ej., "minibús para 12 personas") pero no puede garantizar una marca, modelo o equipamiento específico del vehículo.

Sustituciones y Continuidad del Servicio: En caso de que sea necesaria una modificación del medio de transporte previamente acordado debido a circunstancias imprevistas (p. ej., avería mecánica, indisponibilidad repentina), la Agencia se compromete a conseguir alternativas equivalentes o funcionalmente idóneas para garantizar la continuación del viaje, sin coste adicional alguno para el Cliente. El Cliente será informado con prontitud de cualquier modificación significativa del medio de transporte. Si la alternativa encontrada implicara una calidad del servicio objetivamente inferior respecto a la reservada (denominado "downgrade"), el Cliente tendrá derecho a una adecuada reducción del precio o compensación; viceversa, en caso de sustitución por un servicio equivalente o superior, el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna por meras incomodidades subjetivas o diferencias de confort no sustanciales.

## 13. VIAJES CON MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO LOCALES

Naturaleza del Servicio y Estándares Locales: El Cliente acepta que, en función de la tipología de viaje elegida (p. ej., modalidad "backpacking" o "adventure"), la totalidad del itinerario o trayectos individuales del viaje puedan realizarse mediante el uso de medios de transporte público local (tales como, a título enunciativo: trenes, autobuses de línea, tranvías, metros, ferris y embarcaciones). El Cliente es consciente de que el viaje puede desarrollarse en áreas remotas o en vías de desarrollo, donde los estándares de seguridad, puntualidad, higiene y confort de los medios públicos pueden variar sensiblemente respecto a los estándares europeos o del país de origen del viajero. Dichas diferencias son intrínsecas al destino y son aceptadas por el Cliente en el momento de la reserva.

Clase de Viaje: La Agencia reservará, salvo especificación en contrario, plazas en clase económica o turista. La Agencia no garantiza la reserva de asientos reservados o asignados, ni la proximidad de los asientos entre los participantes, dependiendo ello de los sistemas de venta locales y de la disponibilidad en el momento de la compra. Debido a la capacidad limitada de los medios en algunas áreas o en determinados trayectos, el Cliente acepta que el grupo podría tener que viajar separado (p. ej., en vagones diferentes, en vehículos distintos o con salidas escalonadas), siempre que se garantice el reagrupamiento y el respeto del itinerario general.

La naturaleza del transporte público conlleva una variabilidad intrínseca: el Cliente acepta la necesidad de máxima flexibilidad frente a cambios debidos a factores externos tales como condiciones meteorológicas, huelgas, cancelaciones de servicios, retrasos o eventos naturales. En tales circunstancias: La Agencia se compromete a buscar soluciones alternativas (reubicación en otros medios u horarios) tratando de garantizar servicios equivalentes y de reducir al mínimo el impacto en el programa. Cuando la modificación sea necesaria para garantizar la continuación del viaje prevista en el paquete, la Agencia se hará cargo de los costes de la alternativa equivalente encontrada. No obstante, los eventuales gastos voluntarios o personales derivados de la espera (p. ej., comidas extra no previstas) correrán a cargo del Cliente.

Transportes No Incluidos: En los casos en que los billetes de transporte público no estén incluidos en el precio del paquete, la gestión, la compra y la responsabilidad de dichos títulos de transporte no forman parte de los servicios organizados por la Agencia. Aunque el Coordinador pueda prestar asistencia lingüística o logística para la compra, el contrato de transporte se entiende estipulado directamente entre el Cliente y el transportista local; por consiguiente, la Agencia no responde de eventuales deficiencias en el servicio, retrasos o cancelaciones imputables a dichos transportistas.

## 14. CONDICIONES DE ALOJAMIENTO

Tipología de Alojamiento: La tipología de alojamiento constituye un elemento distintivo de las propuestas de la Agencia, destinada a ofrecer una experiencia auténtica en contacto con la cultura local. De acuerdo con el espíritu del viaje, los productos ofrecidos tienen por objeto fomentar la socialización entre los miembros del grupo y requieren, por tanto, espíritu de convivencia, adaptación y deseo de participación activa. El Cliente comprende y acepta que: el tipo de alojamiento no constituye el criterio determinante en la selección del paquete turístico; los destinos se encuentran predominantemente en zonas remotas, rurales o menos turísticas, donde el turismo de masas no ha alcanzado su pleno desarrollo y la profesionalidad de los proveedores locales puede ser variable. La amplia gama de soluciones habitacionales comprende, a título enunciativo pero no limitativo, pensiones, residencias locales, homestays (estancias en casas particulares), estructuras hoteleras, alojamiento en tienda de campaña y campamentos nómadas, cabañas (cottages) en áreas rurales y de montaña, refugios alpinos, iglús, viviendas rústicas, autocaravanas (campers), caravanas, casas en el árbol, edificios construidos con técnicas y materiales tradicionales locales (p. ej., adobe, madera, materiales orgánicos, estiércol), áreas habilitadas para el camping, tiendas de techo en vehículos y otras tipologías únicas de alojamiento.

Las estructuras utilizadas, aun cuando se definan como "hotel", siguen la clasificación oficial del país anfitrión, la cual raramente corresponde a los estándares de calidad europeos. Un número elevado de estrellas en países extraeuropeos no garantiza automáticamente los mismos servicios o estándares europeos. En muchos destinos (tropicales, desérticos o rurales), la presencia de insectos o pequeños animales en el interior de las habitaciones o de los espacios comunes es un evento natural e inevitable, ligado al entorno circundante y no necesariamente síntoma de escasa higiene del establecimiento; dicha circunstancia no constituye motivo de reembolso, salvo en los casos en que integre una falta de conformidad relevante respecto a los estándares mínimos de seguridad e higiene. La disponibilidad de electricidad, agua corriente (caliente/fría) y conexión Wi-Fi podría ser discontinua o inexistente, especialmente en caso de calamidades naturales u otros fenómenos sociales o geográficos.

Valor Indicativo de las Descripciones: Las descripciones y las imágenes de los alojamientos presentes en el Anexo "Itinerarios", en el catálogo online o en los presupuestos deben entenderse como puramente indicativas de la tipología (p. ej., "estilo guest house", "hotel estándar local"), y no vinculantes para el establecimiento específico. El Cliente reconoce y acepta que, dada la naturaleza dinámica de los viajes y las múltiples variables que pueden influir en la disponibilidad (p. ej., número de participantes, fecha de reserva), Sto Gran Tour S.L. no garantiza un estándar fijo e inmutable para los alojamientos. Esta variabilidad se aplica tanto a los viajes presentados en el catálogo como a las diversas salidas hacia el mismo destino y puede producirse incluso dentro del mismo paquete turístico, existiendo la posibilidad de que algunos participantes sean alojados en estructuras o habitaciones de estándares diferentes respecto a otros durante el viaje.

Temporada Alta y Prioridad del Precio Bloqueado: El Cliente es consciente de que las tarifas de los establecimientos de alojamiento sufren fuertes oscilaciones en función de la estacionalidad. Las partes convienen que la prioridad del paquete es el mantenimiento de la cuota de participación accesible y prefijada, evitando la aplicación de revisiones de precio al alza. Por consiguiente, el Cliente acepta expresamente que en periodos de temporada muy alta o en coincidencia con eventos locales, el Organizador podrá seleccionar establecimientos que, aun garantizando los servicios esenciales (seguridad e higiene), podrían tener un estándar estético, de confort o de ubicación inferior respecto a la media de otros periodos del año (p. ej., habitaciones más sencillas, ubicación menos céntrica), con el fin de no variar el precio final del viaje.

### ASIGNACIÓN DE HABITACIONES, ALOJAMIENTO MIXTO Y PERSONAL

Los paquetes se basan en alojamiento en habitaciones compartidas (dobles, triples, cuádruples o dormitorios múltiples). La asignación de las camas es gestionada autónomamente por los participantes, por lo que el Organizador no garantiza camas individuales separadas (podría haber camas de matrimonio para compartir según los usos locales). En algunas tipologías de alojamiento podría no ser posible garantizar la separación de sexos en las habitaciones o en los servicios higiénicos. El Cliente acepta preventivamente la posibilidad de dormir en ambientes mixtos, salvo que se especifique lo contrario. El Cliente acepta que el Coordinador de la Agencia podrá compartir los espacios habitacionales o la habitación con los participantes. Los servicios higiénicos pueden ser privados, compartidos en la planta o externos a la habitación, y en algunos países podrían ser "a la turca" (placa turca) o carecer de agua caliente.

**Inclusiones y Exclusiones:** Salvo indicación diferente y explícita en la ficha técnica, se aplican las siguientes condiciones básicas: dada la naturaleza flexible de los viajes, los desayunos y las comidas ofrecidos por los hoteles nunca están incluidos en la cuota base. El Cliente proveerá autónomamente en destino, garantizándose la máxima libertad de elección y gestión de los horarios. Tasas de Estancia (City Tax): Las tasas de estancia, tasas de desembarque, ecotasas o impuestos turísticos gubernamentales exigidos por las autoridades locales, salvo especificación en contrario, están siempre excluidas de la cuota del paquete. Dichos importes deberán ser abonados obligatoriamente por el Cliente directamente en el establecimiento de alojamiento, en efectivo y moneda local. Extras Hoteleros: Quedan siempre excluidos y a cargo del Cliente los costes de minibar, servicio de habitaciones, telefonía, lavandería y cualquier otro servicio accesorio no expresamente mencionado.

**Suplementos y Solicitudes Individuales:** Las solicitudes de alojamiento en habitación individual están sujetas a disponibilidad y suplemento. No obstante, dada la naturaleza de las estructuras (p. ej., yurtas o refugios), el Organizador no garantiza la disponibilidad de la individual para todas las noches del tour. En caso de indisponibilidad técnica, el viajero deberá adaptarse al alojamiento compartido con el reembolso de la cuota de suplemento únicamente por la noche no disfrutada, en caso de que esta hubiera sido cotizada.

**Horarios de Check-in/Check-out:** La disponibilidad de las habitaciones sigue las normas internacionales (habitualmente check-in a partir de las 15:00 horas y check-out antes de las 10:00 horas). Las eventuales llegadas anticipadas o salidas postergadas no dan derecho al ingreso inmediato en la habitación o al mantenimiento de la misma más allá del horario límite, salvo pago de suplementos en destino.

**Responsabilidad y Daños:** Se informa al Cliente de que, en algunos países o establecimientos de alojamiento específicos, podría solicitarse en el momento del check-in el abono de una fianza o depósito de garantía (security deposit) en garantía de eventuales extras o daños. Dicho depósito se solicita habitualmente mediante Tarjeta de Crédito a nombre del huésped. Es responsabilidad exclusiva del Cliente dotarse de instrumentos de pago idóneos para hacer frente a dichas solicitudes; el Organizador no anticipará ni garantizará dichos depósitos por cuenta del Cliente. El Cliente es custodio de la habitación asignada y los eventuales daños causados a la estructura, al mobiliario o a la lencería serán cargados inmediatamente y en su totalidad a los ocupantes de la habitación, quienes deberán saldarlos en destino antes de la salida.

**Solicitudes Especiales y Asistencia:** En cumplimiento de los principios de transparencia y corrección, el Organizador pone a disposición sus canales oficiales ([hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)) para facilitar cualquier detalle técnico y logístico antes de la suscripción del contrato. Es carga precisa y responsabilidad exclusiva del Viajero, en la fase precontractual, informarse y comunicar preventivamente al Organizador eventuales necesidades personales, condiciones psicofísicas, patologías, necesidades dietéticas o preferencias relativas a los estándares de alojamiento que pudieran hacer que el paquete no fuera idóneo a sus expectativas. El Viajero que suscribe el contrato sin haber manifestado previamente reservas o solicitudes específicas, declara implícitamente que las condiciones estándar ilustradas en el programa son idóneas y conformes a sus necesidades.

El Viajero toma conocimiento de que la organización logística (reserva de estructuras, permisos, asignación de habitaciones) deviene definitiva en el momento de la confirmación de la reserva. Por tanto, cualquier "solicitud especial" o necesidad particular comunicada por el Viajero con posterioridad al perfeccionamiento de la inscripción será considerada como mera instancia facultativa. El Organizador se reserva el derecho de acogerla exclusivamente supeditado a la disponibilidad de los proveedores terceros y sin obligación alguna de resultado. La eventual imposibilidad técnica de satisfacer solicitudes sobrevenidas o tardías (p. ej., indisponibilidad de habitaciones individuales, imposibilidad de variar el menú o la logística) no constituye incumplimiento contractual del Organizador. La no aceptación de dichas solicitudes no legitima al Viajero para ejercer el derecho de desistimiento sin penalización, ni para solicitar reembolsos o reducciones del precio, permaneciendo el contrato plenamente válido y eficaz en las condiciones originalmente pactadas.

Para cualquier información precontractual sobre los estándares, el viajero puede contactar con la atención al cliente en la dirección [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com).

## 15. CONDICIONES DE TRANSPORTE AÉREO

**Premisa y Naturaleza del Servicio:** El presente artículo regula las modalidades de prestación del servicio de transporte aéreo incluido en el Paquete Turístico. Se establece como premisa que la Agencia no opera en calidad de transportista aéreo, sino que se vale de compañías aéreas terceras titulares de las correspondientes licencias. Por consiguiente, el transporte del pasajero y de su equipaje se rige, además de por las presentes cláusulas, también por las Condiciones Generales de Transporte específicas del transportista aéreo operador y por los Convenios Internacionales aplicables. Con la suscripción del contrato de viaje, el Cliente acepta implícitamente también las condiciones de transporte de la compañía aérea utilizada para el itinerario específico.

**Objeto del Servicio y Características del Transporte:** El servicio de transporte aéreo está incluido en el precio del viaje, salvo especificación en contrario mediante la opción "Sin Vuelo". Dicha inclusión comprende tanto el vuelo internacional desde el aeropuerto de salida prefijado hacia el destino final (y regreso), como los eventuales vuelos internos o de conexión previstos por el itinerario específico del Tour. Las prestaciones incluidas en el título de transporte se limitan a lo expresamente previsto por la tarifa estándar de la clase económica o turista del transportista utilizado. En consecuencia, la asignación de los asientos se realizará según los procedimientos automáticos del sistema de reserva (asignación aleatoria). Se entiende que todos los servicios accesorios de pago no comprendidos en la tarifa base (tales como, a título enunciativo: restauración a bordo en trayectos cortos/low cost, elección específica del asiento, garantía de asientos contiguos, embarque prioritario) deben considerarse excluidos del precio del paquete. Para la compra de dichos servicios opcionales, se remite a las indicaciones específicas sobre "Servicios Adicionales".

**Disposiciones sobre Equipajes y Limitaciones Logísticas:** Al Viajero se le garantiza siempre el transporte de un equipaje de mano, cuyas dimensiones estándar son indicativas de 50x40x20 centímetros; en caso de que el transportista aéreo elegido limite la tarifa base únicamente al equipaje de dimensiones reducidas (p. ej., bolso pequeño 40x20x25 cm), la Agencia se hará cargo del suplemento necesario para garantizar el equipaje de mano estándar, incluyéndolo en el precio del paquete. Por el contrario, salvo indicación específica en contrario en la descripción del viaje o en la tarjeta de embarque, el equipaje facturado (de bodega) no está incluido en la cuota base. En itinerarios específicos, la exclusión del equipaje facturado podría venir dictada por razones logísticas independientes de la franquicia aérea. Se especifica además que, para determinados itinerarios, el transporte de equipajes de bodega (en particular maletas rígidas o voluminosas), si se indica, puede ser taxativamente excluido por razones logísticas estructurales ligadas a la tipología de los medios de transporte utilizados o a la naturaleza dinámica del viaje. En tales circunstancias, la prohibición de llevar equipajes voluminosos prevalece sobre las condiciones de transporte del billete aéreo: por tanto, aun cuando la tarifa del transportista permita el embarque de bultos adicionales, el Cliente está obligado a respetar las limitaciones de volumen o tipología indicadas por la Agencia, haciéndose cargo de eventuales costes adicionales o de la renuncia al equipaje durante el desarrollo del itinerario en caso de que el Viajero se presentase con equipajes no conformes.

**Operativa de Vuelos, Escalas y Cláusula de "No Exhaustividad":** El Viajero toma conocimiento de que, al optar por el paquete con la modalidad "Vuelo Incluido", confiere al Organizador plena discrecionalidad en la elección de la compañía aérea, del itinerario y de las escalas técnicas o comerciales necesarias para llegar al destino, en base a la disponibilidad y a las condiciones tarifarias de mercado. Presunción de Idoneidad: En virtud de dicha discrecionalidad, el Organizador da por adquirida la idoneidad del Viajero para el tránsito en cualquier hub nacional e internacional; si el Viajero tuviera impedimentos específicos (p. ej., antecedentes penales, prohibiciones, sellos no gratos o nacionalidades sujetas a restricciones), deberá comunicarlo taxativamente por escrito antes de la inscripción, u optar por la fórmula "Sin Vuelo", encargándose de forma autónoma de la compra de la boletería aérea. Carga de Verificación Post-Asignación: Una vez que la operativa de vuelos sea comunicada o puesta a disposición en su área personal, es responsabilidad exclusiva del Viajero verificar inmediatamente la necesidad de visados de tránsito o requisitos específicos para las escalas indicadas ante las autoridades competentes. Dicha verificación deberá repetirse también en fechas próximas a la salida por eventuales actualizaciones normativas. Consecuencias Económicas: Las eventuales solicitudes de modificación de vuelo posteriores a la emisión, motivadas por impedimentos al tránsito no comunicados



preventivamente en la fase de inscripción, estarán sujetas a disponibilidad y los costes relativos (incluidos eventuales nuevas compras de billetes) correrán íntegramente a cargo del Viajero.

**Documentos Integrativos y Exenciones de Riesgo:** En consideración a la naturaleza "Aventura" y "Self-Drive" de algunos paquetes, el Organizador podrá solicitar la suscripción de documentos integrativos (p. ej., Exenciones de asunción de riesgo, declaraciones de aptitud para la conducción, cláusulas de indemnidad y descargos de responsabilidad). El cliente acepta, al inscribirse en los viajes que por su naturaleza son self drive y a veces conllevan un grado intrínseco de riesgo por su naturaleza, dichos riesgos y la firma de la exención de responsabilidad. La falta de suscripción o entrega de dichos documentos (en particular la Exención de asunción de riesgo para los viajes Self-Drive) constituye un grave incumplimiento del Viajero y causa de resolución del contrato por hecho y culpa del mismo, con aplicación de las penalizaciones de cancelación estipuladas en el Art. 8.

**Variabilidad del Grupo:** Vista la inevitable variabilidad de las políticas y de la disponibilidad de las compañías aéreas, la Agencia no puede garantizar que todo el grupo viaje mediante la misma operativa de vuelo. No obstante, la Agencia se compromete a mantener a los viajeros incluidos en el mismo expediente de inscripción en la misma operativa de vuelo, salvo impedimentos objetivos de disponibilidad sobrevenida. Se especifica expresamente que la reserva conjunta para dos o más personas no garantiza la asignación de asientos adyacentes a bordo de la aeronave. La asignación de los asientos se delega en los sistemas automáticos del transportista y, si los Viajeros desean la certeza de sentarse juntos, será necesario solicitar y adquirir el servicio accesorio de "Selección de Asiento" cuando esté disponible, abonando el suplemento correspondiente.

**Emisión de Billetes, Modificaciones y Penalizaciones** El servicio de transporte aéreo es nominativo y la compra/emisión de los títulos de transporte se realiza simultáneamente a la confirmación del grupo (o inmediatamente a la inscripción, si el grupo ya estuviera confirmado). El Cliente toma conocimiento de que, desde el momento de la confirmación del grupo, el valor del billete aéreo debe considerarse íntegramente no reembolsable y no modificable, salvo indicación diferente y específica de la compañía aérea. La emisión del billete determina la aplicación inmediata de las condiciones de no reembolso, sin necesidad de notificación específica ulterior al Viajero. Cualquier solicitud de modificación o integración al servicio de transporte aéreo (p. ej., fechas diferentes, trayectos distintos) deberá ser explícitamente solicitada y acordada con anterioridad a la suscripción del contrato de viaje. Las eventuales solicitudes de variaciones posteriores a la emisión estarán supeditadas a la disponibilidad del proveedor y conllevarán el cargo de las penalizaciones de cancelación del billete antiguo y el coste del nuevo.

**Discrecionalidad en la Elección del Transportista y Opciones Personalizadas** El Cliente toma conocimiento y acepta expresamente que la determinación del transportista aéreo, de la ruta y de la tipología de operativa responde a exclusivos criterios de optimización logística y económica definidos inapelablemente por la Agencia. En consecuencia, el servicio de transporte aéreo incluido en el paquete debe entenderse como un mero medio instrumental para alcanzar el destino: estándares particulares de confort, la duración del viaje, la ausencia de escalas o la preferencia por compañías aéreas específicas no constituyen "características esenciales" del contrato, ni elementos sobre los cuales el Cliente pueda alegar derechos de elección posteriores a la confirmación. Si el Viajero tuviera necesidades específicas de confort, horario, ausencia de escalas o preferencias de transportista, está obligado a comunicarlo taxativamente antes de la suscripción del contrato, solicitando una cotización específica para un vuelo a medida u optando por la solución "Sin Vuelo" para proceder a la compra de forma autónoma. A falta de dicha solicitud preventiva, la aceptación del paquete estándar implica la aceptación incondicional de la operativa de vuelos seleccionada por la Agencia.

**Solicitudes de Personalización y Servicios Adicionales** Antes de la compra del Paquete Turístico, el Viajero tiene el derecho de contactar con la Agencia para solicitar información específica sobre su transporte aéreo. No obstante, debido a la naturaleza cambiante de dicha información y al hecho de que su disponibilidad está fuera del control de la Agencia, no puede ofrecerse garantía alguna sobre la disponibilidad y la inmutabilidad en el tiempo de la información compartida en la fase precontractual. En caso de que el Viajero desee optar por condiciones de transporte diferentes a las estándar previstas en el presente contrato, o específicas para su viaje, entre las cuales, a título enunciativo y no limitativo: asegurarse un vuelo directo, un tipo de vuelo específico, un número limitado de escalas, una duración del viaje diferente, otros aeropuertos de salida/llegada, la opción "no-fly" o una clase de billete específica, deberá solicitar taxativamente presupuestos con los correspondientes costes adicionales antes de la inscripción. La solicitud puede realizarse a través de los formularios de contacto y los métodos de comunicación disponibles en el sitio web o a través de la dirección de correo electrónico [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com). Dicho procedimiento se aplica asimismo a todos los servicios adicionales, entre ellos: asignación de asientos adyacentes, asientos de emergencia (XL), asientos más amplios, embarque prioritario, acceso a salas VIP (lounges), etc. Las solicitudes recibidas con posterioridad a la confirmación estarán sujetas a la disponibilidad residual del transportista y a los costes de variación aplicables.

**Especificación sobre el Equipaje Facturado Opcional:** Cuando no esté incluido, el Cliente puede solicitar la compra del equipaje facturado como servicio accesorio siguiendo el procedimiento arriba indicado. Sin embargo, se reitera que dicha adición es posible únicamente previa verificación de la viabilidad logística del Tour. Aun cuando el itinerario lo permita técnicamente, la Agencia desaconseja vivamente la adición de equipaje facturado por las razones de riesgo operativo expuestas en el punto siguiente. Si el Viajero desea optar por condiciones de transporte diferentes a las estándar previstas en el presente contrato (tales como, a título enunciativo y no limitativo: vuelos directos, horarios específicos, aeropuertos alternativos, clase Business/Premium, asientos "Comfort" o adyacentes), deberá realizar una solicitud explícita antes de la suscripción del contrato. La Agencia facilitará, cuando sea posible, la correspondiente cotización suplementaria. Las solicitudes recibidas posteriormente a la confirmación estarán sujetas a la disponibilidad del transportista y a los costes de variación/penalizaciones aplicables.

**Responsabilidad sobre los Equipajes y Gestión de Siniestros:** Independientemente de las franquicias incluidas o de los suplementos abonados, la Sociedad desaconseja la facturación de equipajes en bodega debido a la elevada tasa de ineficiencias, retrasos en la entrega y extravíos por parte de los transportistas aéreos. En virtud de dicha desaconsejación expresa, el Cliente que decida de todos modos facturar equipaje lo hace a su exclusivo riesgo. La Agencia declina toda responsabilidad por pérdidas, daños o retrasos, siendo el servicio de handling gestionado íntegramente por terceros. Se advierte explícitamente al Cliente que todos los tiempos logísticos del viaje están calculados basándose en los tiempos de salida de los pasajeros provistos únicamente de equipaje de mano. Por consiguiente, si la espera para la recogida del equipaje facturado o los procedimientos para la denuncia de extravío conllevaran un retraso tal que comprometa la hoja de ruta del grupo, el medio de transporte asignado no podrá esperar a la persona retrasada. En tal eventualidad, el Cliente deberá encargarse autónomamente y a su cargo de alcanzar al grupo o al hotel.

**Exclusión de la Actividad de Intermediación:** Se especifica que la Agencia no asume el rol de intermediario en la gestión operativa de los expedientes de pérdida de equipaje, lo cual permanece como una relación directa entre Pasajero y Transportista. Al no disponer de acceso a los sistemas de seguimiento aeroportuarios ni de facultades de intervención, la Agencia se abstendrá de cualquier actividad de búsqueda o reclamación. El Cliente deberá interactuar exclusivamente con la Oficina de Reclamación de Equipajes (Lost & Found) del transportista.

**Procedimiento Obligatorio (P.I.R.):** En caso de siniestro, el Viajero tiene la carga taxativa de cumplimentar el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.) antes de abandonar la zona aduanera y de respetar los plazos legales para la reclamación (7 días por daño, 21 días por retraso). Se recomienda no incluir nunca objetos de valor, documentos o medicamentos en el equipaje facturado.

**Comunicación de la Operativa y Variaciones:** La información relativa a los horarios de los vuelos, las escalas, la terminal y la franquicia de equipaje se pondrá a disposición del Viajero a través de su Área Personal o vía correo electrónico tan pronto como sea comunicada por la compañía aérea. Se especifica que dicha información preliminar refleja la programación del transportista en el momento de la emisión y es, por su naturaleza, susceptible de variaciones hasta la fecha de salida. El Cliente comprende y acepta que la información presente en el Área Personal no constituye títulos de transporte válidos para el embarque. En caso de discrepancias entre lo comunicado preliminarmente y lo consignado en la Tarjeta de Embarque Oficial (Boarding Pass), los datos que figuren en esta última tendrán prevalencia absoluta. En cumplimiento de la normativa vigente, Sto Gran Tour declina toda responsabilidad por inconvenientes derivados de modificaciones de horario o de operativa realizadas unilateralmente por las compañías aéreas, comprometiéndose no obstante a comunicar tempestivamente al Cliente cualquier variación de la que tenga conocimiento.

**Check-in, Tarjetas de Embarque y Normas de Seguridad:** Con la suscripción del contrato, el Cliente autoriza a la Agencia para la gestión de los procedimientos de facturación (check-in) y la emisión de los títulos de transporte, consintiendo el tratamiento de sus datos personales para tales fines. Las tarjetas de embarque se cargarán en el Área Personal o se enviarán por correo electrónico en un arco temporal variable desde los 30 días hasta las 24 horas antes de la salida, dependiendo de los plazos de apertura del check-in de la compañía aérea específica. Es responsabilidad exclusiva del Cliente verificar la exactitud de los datos personales que figuran en las tarjetas de embarque nada más recibirlas y señalar inmediatamente eventuales errores; a falta de notificación tempestiva, los eventuales costes por la reemisión correrán a cargo del Viajero.

**Procedimiento de Self Check-in (Autofacturación):** Se especifica que, para algunas compañías aéreas (en particular transportistas de Bajo Coste o que requieran verificaciones de identidad biométricas mediante App propietarias), la Agencia podría no estar técnicamente habilitada para completar el procedimiento de forma remota. En tales circunstancias, la Agencia facilitará al Cliente los códigos de reserva y las instrucciones necesarias para que este proceda autónomamente al denominado "Self Check-in". Dicha modalidad constituye un procedimiento estándar impuesto por el transportista y no representa en modo alguno una falta de servicio o asistencia por parte de la Agencia.

**Normas de Seguridad y Artículos Prohibidos:** El Viajero está obligado a conocer y respetar las restricciones sobre los artículos prohibidos a bordo (p. ej., líquidos, baterías de litio, objetos punzantes o contundentes) establecidas por las autoridades de seguridad y por el transportista. Es carga del Cliente consultar los canales oficiales de la compañía aérea antes de la salida. La Agencia no responde de eventuales denegaciones de embarque o confiscaciones de objetos debidas a la inobservancia de dichas normas. Es responsabilidad del Viajero presentarse a los controles con las tarjetas de embarque en formato legible (digital o impreso) y con documentos de identidad válidos.



Logística de Salida y Cláusula No-Show: Aunque el vuelo esté incluido en el paquete, se especifica que no está prevista la presencia de personal de Sto Gran Tour en el aeropuerto de salida. El eventual encuentro con el Coordinador o con el referente local tendrá lugar exclusivamente a la llegada al destino o en el punto de encuentro indicado en los documentos de viaje. Es obligación del Cliente acudir al aeropuerto con antelación suficiente para cumplimentar los procedimientos de control y embarque.

**Responsabilidad por Falta de Presentación (No-Show):** En caso de falta de presentación en la puerta de embarque o de retraso que conlleve la pérdida del vuelo de ida: será responsabilidad exclusiva y económica del Cliente organizar y adquirir un nuevo transporte para llegar al destino final y reunirse con el grupo. Se advierte al Cliente que, según las condiciones contractuales de la mayoría de los transportistas aéreos, la no utilización del trayecto de ida conlleva la cancelación automática del vuelo de regreso (regla del No-Show). En consecuencia, el Cliente deberá hacerse cargo también de la compra del nuevo billete de regreso, sin poder alegar pretensiones de reembolso frente a la Agencia.

**Riesgos Intrínsecos del Transporte Aéreo:** El Cliente toma conocimiento y acepta que las irregularidades operativas tales como retrasos, cambios de horario, cancelaciones y sobreventa (Overbooking) constituyen riesgos intrínsecos y comunes del transporte aéreo internacional contemporáneo. Dichos eventos, al depender de factores tales como la congestión del tráfico aéreo, decisiones de las autoridades aeroportuarias, averías técnicas o prácticas comerciales de los transportistas, están totalmente fuera de la esfera de control y previsibilidad de la Agencia. Con la suscripción del contrato, el Cliente acepta mantener una actitud flexible respecto a dichas eventuales variaciones, reconociendo que estas no constituyen incumplimiento contractual por parte del Organizador. Se especifica que el Overbooking no constituye un error de reserva, sino una práctica comercial lícita, consciente y estandarizada adoptada por la casi totalidad de las compañías aéreas a nivel global. El Cliente debe ser consciente de que dicha práctica registra una tasa de incidencia particularmente elevada en los periodos de temporada alta. Al ser una estrategia interna de "Revenue Management" del Transportista, el Overbooking es totalmente invisible e imprevisible para la Agencia en el momento de la compra de los billetes. Con la suscripción del contrato, el Cliente acepta esta eventualidad como un riesgo intrínseco de viajar en avión.

## GESTIÓN OPERATIVA DE LAS INCIDENCIAS AÉREAS Y RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

De conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004, con el Convenio de Montreal y con la normativa internacional aplicable, se precisa que, en caso de cancelación del vuelo, retraso prolongado, denegación de embarque (overbooking) o pérdida, daño o entrega retrasada del equipaje, la responsabilidad directa para la prestación de las medidas de asistencia material y de las compensaciones económicas previstas por la ley recae sobre el Transportista Aéreo Operador. La Agencia, en calidad de Organizador del paquete turístico, permanece responsable frente al Viajero de la correcta ejecución de los servicios incluidos en el paquete, dentro de los límites y según lo previsto por el Código de Turismo (o normativa equivalente aplicable), sin perjuicio del derecho de repetición (acción de regreso) contra el Transportista Aéreo responsable de la deficiencia en el servicio.

**Obligación de Asistencia y Anticipo de Gastos:** En caso de incidencias aéreas que conlleven la necesidad de manutención, alojamiento u otros bienes de primera necesidad a la espera de la reubicación en un vuelo alternativo, el Viajero está obligado a dirigirse prioritariamente al personal de tierra de la Compañía Aerea con el fin de obtener los bonos (vouchers) de asistencia previstos por la normativa vigente. Si el Transportista Aéreo resultase objetivamente ilocalizable o incumpliese la prestación inmediata de la asistencia debida, el Viajero podrá adelantar autónomamente los gastos estrictamente necesarios, eligiendo soluciones de categoría económica o equivalente, y asegurándose de conservar los correspondientes recibos fiscales a su nombre. Dicha documentación constituye condición esencial para la activación de las posteriores solicitudes de reembolso frente al Transportista responsable. La Agencia prestará apoyo operativo y telemático para la identificación de las soluciones logísticas más idóneas e intervendrá con carácter subsidiario, incluso económicamente, cuando se compruebe la imposibilidad objetiva del Viajero para asumir los gastos inmediatos, respetando los límites normativos aplicables.

**Iniciativas Autónomas del Viajero:** En caso de cancelación del vuelo o denegación de embarque, si el Transportista Aéreo ofrece una solución de reubicación conforme a la normativa vigente, el Viajero que, por necesidades personales propias, decida autónomamente no hacer uso de ella y adquirir un título de transporte alternativo, asumirá íntegramente los costes correspondientes, que no serán imputables a la Agencia. Se mantiene la posibilidad para el Viajero de actuar directamente contra el Transportista Aéreo para el reconocimiento de eventuales derechos o compensaciones previstas por la ley.

**Circunstancias Inevitables y Extraordinarias (Fuerza Mayor):** De conformidad con el art. 45 del Código de Turismo (y art. 13 Directiva UE 2015/2302), si el regreso programado se viese impedido por circunstancias inevitables y extraordinarias (tales como, a título enunciativo y no limitativo, fenómenos meteorológicos adversos, erupciones volcánicas, huelgas del control del tráfico aéreo, emergencias sanitarias o pandemias), la obligación del Organizador de asumir los costes del alojamiento necesario se limita a un periodo máximo de tres noches por Viajero, a ser posible en establecimientos de categoría equivalente a la contractual. Los costes relativos a las pernoctaciones posteriores a la tercera y a los gastos de manutención prolongados en el tiempo correrán a cargo del Viajero o de su eventual cobertura de seguro privada, sin perjuicio de las obligaciones de asistencia que pudieran gravar sobre el Transportista Aéreo en virtud de la normativa aplicable.

**Gestión de Reclamaciones, Reembolsos y Compensaciones:** Las solicitudes de compensación económica, indemnización o reembolso derivadas de incidencias aéreas reguladas por el Reglamento (CE) n.º 261/2004 o por el Convenio de Montreal deben ser presentadas directamente por el pasajero a la Compañía Aerea responsable. La Agencia se compromete a facilitar al Viajero, previa solicitud, toda la documentación en su poder (billetes aéreos, certificaciones de servicios no disfrutados, información operativa) útil para la instrucción del expediente, sin asumir mandato alguno de representación legal en la controversia entre pasajero y Transportista. Los eventuales perjuicios derivados del disfrute del paquete turístico a consecuencia de incidencias aéreas serán evaluados por la Agencia dentro de los límites y según lo previsto por el Código de Turismo, quedando a salvo el derecho del Organizador de repetir contra el Transportista Aéreo responsable del evento. A petición expresa del Viajero, la Agencia podrá evaluar la posibilidad de prestar un servicio de asistencia administrativa y/o legal para el apoyo en la gestión del expediente de reclamación frente al Transportista Aéreo, valiéndose, cuando sea necesario, de profesionales externos. Dicho servicio no está incluido en el precio del paquete turístico, es facultativo y podrá activarse exclusivamente previo otorgamiento de encargo específico y aceptación de un presupuesto escrito, que regule su ámbito, modalidades y costes. A falta de encargo expreso, la Agencia no asume obligación alguna de representación, intermediación o resultado en la controversia entre Viajero y Compañía Aerea.

**Subrogación y Cesión del Crédito por Gastos Adelantados:** En el caso de que la Agencia tuviera que adelantar directamente los gastos por reubicaciones aéreas, manutención o alojamiento que, en virtud de la normativa vigente (Reg. CE 261/2004), serían competencia del Transportista Aéreo, el Cliente acepta desde ahora ceder a la Agencia su derecho de crédito frente al Transportista, hasta la concurrencia del importe adelantado. Con la suscripción del presente contrato, el Cliente confiere mandato irrevocable a la Agencia para que esta pueda actuar en nombre y por cuenta del pasajero para el cobro de las sumas debidas en concepto de reembolso de gastos. El Cliente se compromete asimismo a facilitar tempestivamente cualquier documento o firma necesaria para perfeccionar dicha solicitud ante la compañía aérea. Si el Transportista efectuara el reembolso directamente en la cuenta del pasajero a pesar del anticipo por parte de la Agencia, el Cliente estará obligado a restituir inmediatamente dicha suma al Organizador.

**Mandato Facultativo para la Gestión de Expedientes:** Sin perjuicio de que la gestión de las reclamaciones es carga del pasajero, si el Cliente solicitase expresamente a la Agencia que gestione por su cuenta la totalidad del expediente de reclamación, solicitud de compensación económica o reembolso de tasas aeroportuarias, dicha actividad se configurará como servicio administrativo extra-paquete. La aceptación de dicho encargo queda a discreción de la Agencia y conllevará el cargo de gastos de gestión de expediente, que podrán ser solicitados por adelantado o retenidos porcentualmente del importe recuperado. El importe de dicha contraprestación será comunicado y aceptado mediante formulario específico de otorgamiento de encargo post-viaje.

**Remisión a la Normativa y Carta de los Derechos del Pasajero:** Para todo lo no expresamente detallado en los presentes procedimientos operativos, se hace remisión íntegra a las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004, al Convenio de Montreal y a la Carta de los Derechos del Pasajero (disponible en el sitio web de ENAC/AESA). Se invita al Cliente a consultar dichos documentos para tener plena consciencia de sus derechos.

## CONDICIONES DE LAS OPCIONES EXTRA Y PERSONALIZACIONES: "Otro aeropuerto"

Durante el proceso de inscripción, cuando sea técnicamente posible, el Cliente podrá seleccionar aeropuertos de salida distintos al base. En caso de que el sistema permita seleccionar una "Ciudad de Salida" genérica (p. ej., "Milán" o "Londres") sin especificar el aeropuerto, la Agencia se reserva el derecho de emitir el billete desde cualquier aeropuerto situado dentro del área metropolitana o regional correspondiente (p. ej., Malpensa, Linate u Orio al Serio). Si el aeropuerto deseado no estuviera disponible online, el Cliente debe solicitarlo vía correo electrónico a [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com) antes de la suscripción. La Agencia verificará la disponibilidad y comunicará el eventual suplemento tarifario.

Se especifica que, al elegir un aeropuerto o un horario diferente al del grupo principal, el Cliente podría perder el derecho al traslado (transfer) colectivo aeropuerto-hotel, debiendo proveer autónomamente al traslado a la llegada, salvo que se especifique lo contrario.

La elección del aeropuerto es vinculante en el momento de la inscripción. Si el Cliente deseara modificar el aeropuerto tras la emisión de los billetes, deberá hacerse cargo íntegramente del coste del nuevo billete aéreo (además de las eventuales penalizaciones del billete original, que habitualmente no es reembolsable).

El Cliente reconoce y acepta que, al optar por una operativa de vuelos personalizada, el desarrollo de las fases iniciales y finales del viaje podría diferir respecto al programa oficial del grupo. En consideración al hecho de que el primer y el último día de viaje (incluidas las 48 horas en caso de trayectos intercontinentales) están contractualmente definidos como "Jornadas Técnicas" dedicadas exclusivamente al transporte y a la logística, los eventuales desalineamientos del programa individual respecto al de grupo contenidos dentro de un arco temporal de +/- 12 horas no constituyen una "modificación sustancial" del paquete turístico. Por tanto, el Cliente no tendrá derecho a reembolso parcial alguno por eventuales servicios en tierra (cenas, visitas breves, tiempo libre) no disfrutados a causa del horario de aterrizaje o despegue diferente.

## CONDICIONES DE LAS OPCIONES EXTRA Y PERSONALIZACIONES: "Otras fechas"

Esta opción está reservada a los Clientes que desean anticipar la salida (Pre-Tour) o posponer el regreso (Post-Tour) para prolongar la estancia en el destino de forma autónoma. La solicitud debe realizarse antes de la inscripción o simultáneamente a la misma, contactando con la atención al cliente ([hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)) para la verificación de la disponibilidad tarifaria.

**Perímetro del Paquete Turístico y Responsabilidad:** El Cliente toma conocimiento de que la extensión de las fechas de viaje concierne exclusivamente al servicio de Transporte Aéreo. Por lo tanto, durante las fechas oficiales del Tour: La Agencia responde en calidad de Organizador por todos los servicios incluidos en el paquete; durante los días extra (pre/post tour) la relación contractual se limita únicamente al suministro del título de transporte aéreo. Durante todo el periodo de estancia que exceda las fechas del Tour, el Cliente se encuentra en estado de estancia autónoma. La Agencia, salvo acuerdo en contrario, no facilita alojamiento, asistencia en destino ni traslados y no responde de eventuales deficiencias, accidentes o daños ocurridos en tierra durante dichos días, al no formar parte estos de la organización técnica del paquete turístico.

La opción "Otras fechas" está, por tanto, sujeta a las siguientes condiciones ineludibles:

**Emisión y Costes:** El servicio de transporte aéreo para fechas distintas a las del grupo se gestiona como emisión de billetes individuales. Por consiguiente, el coste del vuelo podría sufrir suplementos respecto a la cuota base del paquete. Las condiciones de modificación y cancelación del billete podrían ser más restrictivas (a menudo no reembolsables y con pago inmediato). Los eventuales costes adicionales serán comunicados previamente al Cliente para su aprobación.

**Exclusión de Responsabilidad y Autonomía:** El Cliente reconoce expresamente que, para todos los días que excedan la duración oficial del Paquete Turístico (tanto anteriores al inicio como posteriores al final del Tour): La Agencia no presta servicio alguno de asistencia, alojamiento, guía o localización. El Cliente se encuentra en estado de total autonomía organizativa y la Agencia queda exonerada de cualquier responsabilidad civil o penal por eventos, accidentes o inconvenientes que pudieran producirse fuera de las fechas oficiales del Tour. La duración jurídica del Paquete Turístico permanece la indicada en el contrato original; la extensión del vuelo constituye un mero servicio accesorio de transporte.

**Caducidad de los Servicios Accesorios:** Salvo indicación en contrario, al elegir fechas diferentes a las del grupo, el Cliente pierde el derecho a los traslados aeropuerto-hotel incluidos en el paquete. El Cliente deberá proveer autónomamente y a su cargo a los enlaces en destino.

**Coerturas de Seguro:** Se advierte al Cliente de que las pólizas de seguro médico/equipaje incluidas en el paquete cubren, salvo indicación en contrario, exclusivamente el periodo comprendido entre la fecha de inicio y fin del Tour organizado. Es carga exclusiva del Cliente verificar la validez temporal de la póliza y, de ser necesario, proceder a su cargo a la compra de una extensión del seguro o solicitarla al organizador; para cubrir el periodo de estancia autónoma. La Agencia declina toda responsabilidad por siniestros ocurridos en los días extra y no cubiertos por el seguro estándar.

## CONDICIONES DE LAS OPCIONES EXTRA Y PERSONALIZACIONES: "SIN VUELO"

Al seleccionar la opción denominada "Sin Vuelo" en la fase de inscripción, el Cliente opta por la compra del Paquete Turístico con exclusión únicamente del transporte aéreo internacional de ida y vuelta desde Italia, beneficiándose de la consiguiente reducción del precio de venta. Dicha elección se entiende irrevocable una vez formalizada la reserva y cualquier inclusión posterior del servicio de vuelo estará sujeta a cotización según las tarifas vigentes en el momento de la solicitud.

Con la adhesión a esta fórmula, el Cliente asume con carácter exclusivo la carga y la responsabilidad de identificar, adquirir y gestionar los títulos de transporte necesarios para llegar al destino. Se especifica expresamente que la responsabilidad contractual del Organizador y la prestación de los servicios incluidos en el paquete comenzarán taxativamente en el momento de la presentación del Cliente en el lugar y horario de encuentro acordados. En consecuencia, la Agencia declina toda responsabilidad por eventuales retrasos, cancelaciones, cambios de operativa o pérdida de equipajes relativos a los vuelos adquiridos autónomamente que impidan al Cliente presentarse puntualmente a la cita. En tales circunstancias, el Organizador no estará obligado a esperar al viajero retrasado y el tour proseguirá según el programa preestablecido, quedando a cargo del Cliente la organización y el gasto para la reunión con el grupo en las etapas sucesivas. Salvo pacto específico por escrito en contrario, la opción no incluye el servicio de traslado aeropuerto-hotel, debiendo el Cliente encargarse autónomamente de la logística de llegada.

Con el fin de garantizar la integridad logística del grupo durante el desarrollo del itinerario, se precisa que los eventuales vuelos internos (domésticos) previstos en el programa permanecen incluidos en el paquete y suministrados por el Organizador, salvo indicación diferente y explícita en la ficha técnica.

En cuanto a los plazos de compra de los vuelos internacionales, se recomienda encarecidamente al Cliente esperar a la recepción de la comunicación oficial de Confirmación de la Salida del Viaje por parte de Sto Gran Tour. Si el Cliente decide discrecionalmente proceder a la compra de los billetes aéreos antes de dicha confirmación, actúa bajo su exclusivo riesgo financiero; de ello se deduce que la Agencia no reconocerá reembolso ni indemnización algunos por los títulos de transporte adquiridos autónomamente, que permanecerán a cargo total del Cliente incluso en el supuesto de que el tour deba ser posteriormente anulado por no alcanzarse o mantenerse el número mínimo de participantes o por causas de fuerza mayor.

Antes de finalizar la compra de los vuelos, el Cliente está obligado a someter previamente las operativas elegidas a la Agencia para obtener su validación de compatibilidad con el programa del tour. A falta de dicha verificación preventiva, el Cliente asumirá el riesgo de eventuales incompatibilidades logísticas. El Cliente reconoce asimismo que los itinerarios y las fechas de los viajes en grupo pueden sufrir variaciones por exigencias operativas o de fuerza mayor; si, con posterioridad a la compra de los vuelos autónomos, las fechas de inicio o fin del tour o los horarios internos sufrieran modificaciones, será carga exclusiva del Cliente "Sin Vuelo" proceder a la adecuación de su propio plan de vuelos, exonerando a la Agencia de cualquier coste adicional, penalización o gasto de reemisión aplicado por la compañía aérea elegida autónomamente.

## 16. CONDICIONES GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES EXTRA Y OPCIONALES

**Naturaleza de los Servicios, Inclusiones y Exclusiones:** Las "Actividades Extra" (u opcionales) son experiencias, excursiones o servicios accesorios facultativos propuestos con el fin de permitir al Cliente la máxima flexibilidad y personalización de la experiencia de viaje y que no forman parte del programa base del Paquete Turístico. Las actividades pueden seleccionarse simultáneamente a la compra del paquete turístico. La adición de actividades es posible también en un momento posterior a través del área personal del Cliente, supeditada a la disponibilidad residual. En tal caso, la Agencia aplicará un coste adicional de gestión por cada actividad seleccionada tardíamente, además del precio del servicio vigente en el momento de la adición.

Las "Actividades Extra" son servicios accesorios facultativos propuestos con el fin de permitir al Cliente la máxima flexibilidad y personalización de la experiencia de viaje. El Cliente toma conocimiento y acepta expresamente que dichas actividades, aunque adquiridas simultáneamente al viaje, son jurídicamente distintas y no constituyen "elemento esencial" o caracterizador del Paquete Turístico principal y que la posibilidad de participar en una actividad específica no constituye la causa determinante del contrato de viaje. Por consiguiente, la eventual imposibilidad de disfrutar de una o más actividades extra (por mal tiempo, causas técnicas o de fuerza mayor) no legitima al Cliente para solicitar la resolución del contrato de viaje, reducciones del precio del paquete base o indemnizaciones por daños, dado que se garantiza la ejecución del programa principal.

Si el Cliente decide voluntariamente no participar en las actividades extra, la alternativa es el tiempo libre a disposición. El Cliente podrá gestionar dicho tiempo de forma autónoma para el descanso o la exploración individual. Se especifica, no obstante, que si las actividades se desarrollan en áreas remotas o logísticamente aisladas, las oportunidades de ocio autónomo podrían ser limitadas. En tales circunstancias, el Cliente que no participe en la actividad acepta esperar el regreso del grupo compatiblemente con la logística del lugar donde se desarrolle la actividad, sin que el Organizador esté obligado a preparar programas alternativos de entretenimiento. Cuando sea logísticamente posible y en caso de que la actividad extra no requiera la presencia física exclusiva del socio local con el grupo pagador, este último ofrecerá apoyo y sugerencias para emplear el tiempo libre a los no participantes.

La información relativa a costes, duración, detalles operativos y equipamiento necesario es accesible en la ficha técnica correspondiente. El Cliente toma conocimiento de que dichas actividades, aunque reservables a través de Sto Gran Tour, son prestadas técnicamente y ejecutadas por proveedores terceros independientes (socios locales). La Agencia actúa como coordinador para la reserva, pero la ejecución queda sujeta a las normativas específicas del proveedor local.

Inclusiones y exclusiones: El Cliente toma conocimiento de que la cuota abonada a Sto Gran Tour corresponde al paquete de servicios acordado con el Proveedor Local para el desarrollo de la actividad. Por consiguiente, el ámbito de las inclusiones y exclusiones refleja taxativamente las condiciones operativas y contractuales aplicadas por el proveedor específico y, salvo indicación diferente y explícita en la ficha de la actividad, deben considerarse siempre excluidos de la cuota y a cargo directo del participante los costes accesorios que el proveedor local no incluya en su tarifa base, tales como, a título enunciativo: entradas a Parques Nacionales, reservas naturales o museos, tasas gubernamentales, permisos de foto/vídeo, propinas, ajustes de combustible, etc. Dichos costes deberán abonarse en destino. Es carga del Cliente proveerse de dinero en efectivo en moneda local, no estando garantizado el funcionamiento de los TPV en áreas remotas. La Agencia no responde de eventuales aumentos repentinos de las tarifas de entrada gubernamentales o tasas accesorias.

Reserva, Variaciones y Procedimiento de Reembolso: Las actividades extra, aunque puedan integrarse en el paquete turístico, no forman parte del programa de viaje establecido y son suministradas por socios terceros. Por tanto, Sto Gran Tour se reserva el derecho de cancelar todas o parte de dichas actividades a su exclusiva discreción, por razones que incluyen, pero no se limitan a: motivos de seguridad, condiciones meteorológicas adversas, problemas organizativos, relaciones con los socios o modificaciones en el itinerario. En caso de cancelación, si no pueden ofrecerse alternativas garantizadas a las actividades canceladas, se efectuará un reembolso completo del importe pagado por el participante por la actividad o actividades afectadas. La cancelación, parcial o total, de las Actividades Extra no constituye una modificación sustancial del itinerario o del paquete turístico contratado, y por tanto no se prevé ningún tipo de indemnización adicional, más allá del reembolso del importe pagado.

Sin perjuicio de lo anterior, si una actividad se cancela y se dan las condiciones logísticas, el personal de Sto Gran Tour se comprometerá a identificar alternativas válidas, sin obligación de resultado. La elección de la eventual actividad sustitutiva se delegará en la evaluación técnica del Coordinador o de la oficina. Si el coste de la actividad sustitutiva superase el originalmente previsto, la diferencia correrá a cargo del cliente; si fuera inferior, se reconocerá un reembolso adecuado.

#### **CANCELACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE Y NO-SHOW**

Es obligación esencial del Cliente respetar taxativamente los horarios de convocatoria (Meeting Time) indicados para cada actividad extra. Se especifica expresamente que: el horario de encuentro es fijado a menudo por los proveedores con una antelación variable (indicativamente de 30 a 60 minutos) respecto al horario efectivo de inicio de la actividad, con el fin de cumplimentar los procedimientos de registro y briefing de seguridad.

El Cliente toma conocimiento de que el incumplimiento del horario de convocatoria anticipado, y no solo del horario de inicio, conlleva la imposibilidad de acceder al servicio y se configura automáticamente como "No-Show" (falta de presentación). El derecho al reembolso subsiste exclusivamente si la actividad es cancelada oficialmente por el Proveedor. Por el contrario, si la actividad es regularmente confirmada y prestada por el proveedor, los eventuales impedimentos que imposibiliten al Cliente llegar al punto de encuentro tales como, a título enunciativo: mal tiempo local durante el trayecto, tráfico, cortes de carretera o retrasos de los medios de transporte no gestionados por el Organizador, no darán derecho a reembolso alguno. En tales circunstancias, la ausencia del Cliente será equiparada a una renuncia voluntaria con aplicación de la penalización del 100%.

#### **NORMAS DE SEGURIDAD, CONDUCTA Y OBLIGACIONES DE SEGURO**

Es obligación ineludible del participante leer atentamente las fichas técnicas y respetar los niveles de dificultad física establecidos para cada actividad; el incumplimiento de dichos niveles exonera a la organización de cualquier responsabilidad derivada de dicha incompatibilidad.

Durante el desarrollo de la actividad:

- i. El ritmo y la gestión del grupo son establecidos inapelablemente por el socio local o por el guía proporcionado por el prestador del servicio extra. Queda terminantemente prohibido adelantar al guía de cabecera, retrasarse o alejarse del grupo. El abandono del grupo sin autorización traslada la responsabilidad de la seguridad e integridad física íntegramente al Cliente.
- ii. Respeto del medio ambiente: Se debe mantener un comportamiento respetuoso con el entorno natural, evitando dejar residuos o dañar la flora y la fauna del lugar. El incumplimiento de esta norma puede conllevar sanciones y la exclusión de la actividad.
- iii. La violación de estas reglas conllevará la expulsión del viajero de la actividad en cuestión.

**Obligación de Vigilancia y Suspensión de la Actividad:** El Cliente está obligado a mantener una actitud vigilante y consciente durante toda la duración de la experiencia. Si el Cliente detecta una carencia manifiesta de seguridad en el equipo suministrado, en el estado psicofísico de los guías o en cualquier aspecto esencial del servicio, se compromete a suspender inmediatamente su participación y a comunicarlo sin demora al Organizador o al referente local. Sto Gran Tour no responde de los daños sufridos por el Cliente como consecuencia de la continuación de la actividad si el Cliente, aun consciente de riesgos evidentes o disconformidades, hubiese elegido deliberadamente continuar en violación de las instrucciones de seguridad o del sentido común.

**Exenciones Locales y Certificados Médicos:** El Cliente toma conocimiento de que, para actividades específicas (p. ej., buceo, saltos en paracaídas, trekking de alta montaña), los proveedores locales o la propia organización podrían solicitar la suscripción en destino de una declaración específica de descargo de responsabilidad (Waiver) o la presentación de un certificado médico de aptitud deportiva (de competición o no) o título/licencia específico. El rechazo a suscribir dichos documentos o la falta de presentación de los certificados requeridos conllevará la imposibilidad de participar en la actividad, sin derecho al reembolso de la cuota abonada, al estar indicados dichos requisitos en las condiciones del proveedor.

**Obligación de Cobertura de Seguro Específica:** Las pólizas básicas incluidas en los paquetes turísticos estándar podrían excluir los accidentes derivados de deportes extremos, actividades aéreas o deportes acuáticos peligrosos. Por consiguiente, para todas las actividades clasificadas como "Deportivas" o de "Aventura", es carga exclusiva del Cliente asegurarse de estar cubierto por una póliza de seguro adecuada que incluya específicamente el riesgo conexo a la actividad realizada (p. ej., gastos médicos por accidente deportivo, rescate y salvamento en helicóptero, repatriación sanitaria). Sto Gran Tour se reserva el derecho de solicitar prueba de dicha cobertura antes del inicio de la actividad. A falta de cobertura idónea, el Cliente participa bajo su exclusivo riesgo en lo que concierne a eventuales gastos de rescate y médicos, exonerando a la Agencia de cualquier carga.

**Reembolsos por actividades extra:** En caso de que el cliente tenga derecho a un reembolso por la actividad no realizada, de conformidad con las cláusulas del presente contrato, el cliente deberá facilitar los datos completos de la cuenta corriente IBAN para la emisión del reembolso al finalizar el viaje. Dicha solicitud deberá realizarse de conformidad con las condiciones contractuales y dentro de un plazo máximo de 90 días desde la finalización del viaje, utilizando los canales de comunicación oficiales y la dirección de correo electrónico [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com). El proceso de gestión del reembolso se efectuará dentro de los 15 días laborables siguientes a la conclusión del viaje, garantizando una resolución eficiente y tempestiva de la solicitud del cliente.

## 17. CONDICIONES PARA INICIATIVAS AUTÓNOMAS Y ACTIVIDADES "FUERA DE CATÁLOGO"

**Definición y Separación Contractual:** Se definen como "Fuera de Catálogo" o "Iniciativas Autónomas" todas las experiencias, excursiones, alquileres, servicios de restauración, entradas a locales o actividades adquiridas por el Cliente directamente en destino que no hayan sido previamente vendidas o incluidas en el paquete por Sto Gran Tour a través de sus canales formales. El Cliente toma conocimiento de que el disfrute de dichos servicios instaura una relación contractual directa y exclusiva entre el propio Cliente y el proveedor local, respecto a la cual Sto Gran Tour permanece totalmente ajena, no habiendo efectuado verificación preventiva alguna sobre licencias, estándares de seguridad o fiabilidad de dichos terceros.

En este contexto, el Cliente es consciente de que las eventuales sugerencias facilitadas por el Coordinador o por los referentes locales durante el tiempo libre (tales como indicaciones sobre restaurantes, alquileres o lugares de interés) deben entenderse a título de mera cortesía personal basada en experiencias subjetivas. Dichas indicaciones no constituyen en ningún caso una recomendación oficial o una validación de seguridad por parte de la Agencia, la cual no responde por deficiencias en el servicio, escasa calidad o incidentes derivados de seguir dichos consejos informales.

La circunstancia de que una actividad "Fuera de Catálogo" sea realizada simultáneamente por varios miembros del grupo o en presencia del Coordinador no altera su naturaleza jurídica privada y no la transforma en una actividad organizada o gestionada por la Agencia. La adhesión de la mayoría del grupo a una iniciativa autónoma no vincula al participante individual, quien mantiene el deber de valorar autónomamente la seguridad y la idoneidad de la actividad propuesta por el proveedor local. Si el Cliente albergara dudas sobre la seguridad, tiene la carga de abstenerse de participar; la eventual participación dictada por "espíritu de grupo" se realiza a exclusivo riesgo del Cliente. La Agencia no asume obligación alguna de vigilancia o intervención sobre las iniciativas privadas emprendidas por el grupo durante el tiempo libre.

En virtud de la total ajenidad del Organizador respecto a las iniciativas autónomas, Sto Gran Tour declina toda responsabilidad civil y penal por daños a personas o cosas derivados de las mismas. A título enunciativo y no limitativo, la exoneración de responsabilidad cubre las siguientes casuísticas recurrentes:

**Alquiler de Vehículos Autónomo:** Accidentes, daños o lesiones ocurridos durante la conducción de vehículos alquilados autónomamente por el Cliente a proveedores locales. Se recuerda que en muchos países las coberturas de seguro locales son inexistentes y la conducción presenta elevados niveles de peligrosidad.

**Restauración y Street Food:** Intoxicaciones alimentarias, reacciones alérgicas o malestares derivados del consumo de alimentos o bebidas en restaurantes, mercados o vendedores ambulantes no incluidos en las comidas organizadas por la Agencia.

**Actividades Deportivas Ocasionales y Seguridad:** Lesiones ocurridas durante actividades de playa o deportivas adquiridas a vendedores ambulantes no concertados, así como robos o estafas sufridos durante la exploración individual en lugares no vigilados.

## 18. RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA, DERECHOS DE LOS PASAJEROS Y ASISTENCIA

**Responsabilidad del Organizador y Derecho de Repetición:** El Organizador es responsable frente al viajero de la correcta ejecución de todos los servicios turísticos previstos en el contrato de viaje, independientemente de que dichos servicios deban ser prestados por el propio Organizador o por terceros proveedores. El Organizador se compromete a facilitar al viajero toda la información precontractual obligatoria de manera clara y comprensible antes de la conclusión del contrato. **Derecho de Repetición:** Quien sea responsable frente al viajero conserva el derecho de repetición (acción de regreso) frente al tercero efectivamente responsable de la falta de ejecución o de la ejecución defectuosa del contrato.

**Obligaciones del Viajero:** El viajero tiene la obligación jurídica de informar sin demora al Organizador (o al representante local/Coordinador) de cualquier falta de conformidad detectada durante la ejecución del paquete. Dicha notificación debe realizarse sin retraso para permitir al Organizador remediar la situación en tiempo útil.

**Remedios, Reducción del Precio e Indemnización por Daños:** Si uno de los servicios no se ejecuta de conformidad con el contrato, el Organizador debe subsanar la falta, a menos que ello resulte imposible o tenga un coste desproporcionado. Si el Organizador no subsana la falta en un plazo razonable fijado por el viajero, este último podrá hacerlo personalmente y solicitar el reembolso de los gastos necesarios, siempre que estén documentados. El plazo no será necesario si el Organizador se niega a intervenir o si se requiere una intervención inmediata. En caso de falta de resolución del defecto, el viajero tiene derecho a una adecuada reducción del precio por el periodo de la deficiencia en el servicio y, cuando concurren los requisitos, a la indemnización por los daños y perjuicios. **Exclusión de Responsabilidad:** El viajero no tiene derecho a indemnización si el Organizador demuestra que la falta de conformidad es imputable: (a) al propio viajero; (b) a un tercero ajeno a la prestación de los servicios y es imprevisible o inevitable; (c) a circunstancias inevitables y extraordinarias. **Limitación de la Indemnización:** De conformidad con los convenios internacionales que limitan la responsabilidad de los proveedores de servicios de viaje, la indemnización debida por el Organizador por daños distintos de los corporales o de los causados con dolo o negligencia grave, está limitada a un máximo de tres veces el precio total del paquete turístico.

**Imposibilidad Sobrevvenida y Soluciones Alternativas:** Si una proporción significativa de los servicios no puede prestarse según lo acordado, el Organizador ofrecerá, sin coste adicional, soluciones alternativas de calidad equivalente o superior. Si las alternativas son de calidad inferior, se reembolsará la diferencia de precio. El viajero solo puede rechazar las alternativas si no son comparables a lo acordado o si la reducción de precio es inadecuada. Si no es posible ninguna alternativa o el viajero la rechaza legítimamente, y la falta de conformidad es sustancial, el viajero puede resolver el contrato sin penalización. Si el paquete incluye el transporte, el Organizador tomará las medidas necesarias para garantizar el regreso del viajero con un medio de transporte equivalente, en función de la disponibilidad de los medios y tan pronto como las condiciones logísticas lo permitan, sin coste adicional para el viajero.

**Obligación de Asistencia y Fuerza Mayor:** El Organizador presta asistencia adecuada sin demora al viajero que se encuentre en dificultades. El Organizador puede exigir el pago de una contraprestación razonable por dicha asistencia si el problema ha sido causado intencionadamente por el viajero o por su negligencia. Si, debido a circunstancias inevitables y extraordinarias (p. ej., eventos meteorológicos, pandemias), no es posible garantizar el regreso del pasajero según lo acordado, el Organizador asumirá el coste del alojamiento necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches. El Organizador no puede invocar circunstancias inevitables y extraordinarias para limitar su responsabilidad si el Transportista aéreo no puede invocar las mismas circunstancias en virtud de la normativa UE vigente. La limitación a tres noches no se aplica a las personas con movilidad reducida (y sus acompañantes), mujeres embarazadas, menores no acompañados y personas necesitadas de asistencia médica específica, siempre que el Organizador haya sido informado de dichas necesidades al menos 48 horas antes del inicio del paquete.

### PROTOCOLO DE EMERGENCIA Y CONTACTOS DE EMERGENCIA

Con el fin de garantizar una asistencia tempestiva, Sto Gran Tour pone a disposición del viajero un canal de comunicación activo durante todo el desarrollo del viaje. Jerarquía de Contactos en caso de Peligro:

**Peligro Inmediato:** En situaciones de peligro inminente para la integridad física (p. ej., accidentes graves, problemas de salud agudos, incendios, agresiones), el Cliente está obligado a contactar inmediata y prioritariamente con los servicios de socorro locales (Ambulancia, Policía, Bomberos) o con el número único de emergencia del país anfitrión.

**Comunicación a la Agencia:** El contacto con los números de emergencia de Sto Gran Tour debe realizarse solo en un segundo momento, una vez puesta a salvo la persona y alertados los servicios de socorro, con el fin de activar la asistencia logística, de seguro y el apoyo necesario.

**Datos de Contacto Sto Gran Tour:** Para solicitudes de asistencia, faltas de conformidad o urgencias logísticas no vitales, el Cliente puede contactar con:

Número de Emergencia: 0034 828 643 001

Email para Urgencias: [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)

**ASISTENCIA ORDINARIA (NO URGENTE)** Para solicitudes administrativas, información general, reclamaciones o cuestiones gestionables durante la operativa normal, las oficinas del Organizador están abiertas en días laborables (lunes - viernes) de 09:00 GMT a 18:00 GMT, excluidos los días festivos nacionales.

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



## 19. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Independientemente del derecho a la asistencia en destino y de la obligación del cliente de comprobar la falta de conformidad o el incumplimiento contractual en el lugar de los hechos, el cliente puede presentar la correspondiente reclamación por escrito a la agencia minorista, la cual deberá transmitirla al mayorista/proveedor correspondiente en un plazo de 7 días. En caso de que el mayorista/proveedor no responda en un plazo adicional de 7 días, la agencia informará al cliente de esta situación, quedando este libre para ejercer los derechos que la normativa le reconoce ante los organismos competentes.

De conformidad con las disposiciones del RDL 1/2007 (Real Decreto Legislativo), la Agencia declara expresamente actuar exclusivamente como intermediario entre los viajeros y las entidades o personas encargadas de prestar los servicios indicados en la documentación facilitada, es decir, compañías de transporte, hoteles, restaurantes y similares, en todos aquellos casos en los que no desempeñe expresamente el papel de tour operador organizador de un paquete turístico. Todas las reclamaciones serán tramitadas por la agencia a la mayor brevedad posible, llevando a cabo todas las averiguaciones posibles sobre las incidencias notificadas por los clientes, informándoles de la posibilidad de presentar la hoja de reclamaciones correspondiente y/o utilizando los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos existentes.

Las acciones derivadas de los derechos reconocidos por el RDL 1/2007 en materia de viajes combinados prescribirán a los dos años.

Hojas de Reclamaciones y Resolución de Litigios en Línea En cumplimiento de la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios, se informa de que existen Hojas de Reclamaciones oficiales a disposición del consumidor y usuario. El Cliente podrá solicitarlas dirigiéndose a la sede social de la empresa o mediante solicitud a la dirección de correo electrónico [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com).

Asimismo, de conformidad con el Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, se informa al Cliente de que la Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Los consumidores podrán someter sus reclamaciones a través de la plataforma de resolución de litigios en línea.

## 20. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, PRIVACIDAD Y DERECHOS DE IMAGEN

Información sobre el Tratamiento de Datos (RGPD y LOPD-GDD) De conformidad con las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), STO GRAN TOUR S.L. informa al Cliente de que los datos personales recabados serán tratados para la ejecución del contrato de paquete turístico. El viajero autoriza al Organizador a utilizar y comunicar sus datos personales a terceros proveedores (p. ej., hoteles, compañías aéreas, aseguradoras) exclusivamente en relación con la ejecución del paquete turístico, de conformidad con la normativa europea aplicable.

Derechos del Interesado Le informamos de que tiene derecho a ejercer en cualquier momento los derechos previstos por la normativa vigente: Derecho de Acceso, Rectificación y Supresión de sus datos; Derecho de Limitación del tratamiento y de Oposición; Derecho a la Portabilidad de los datos. Para ejercer dichos derechos o revocar consentimientos, puede escribir por correo postal a: Sto Gran Tour S.L., C/ Abubilla 2, E22, 35660, Corralejo, Las Palmas o por correo electrónico a:

[hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com). En cualquier caso, el usuario tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), si no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos (Dirección: C/ Jorge Juan 6, 28001, Madrid - Sitio web: [www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Cesión de Derechos de Imagen Durante el viaje, el personal de la organización, fotógrafos encargados u otros participantes podrían realizar fotografías o grabaciones de vídeo. Con la suscripción del presente contrato, el viajero concede a Sto Gran Tour S.L. la autorización gratuita, sin límite de tiempo ni de lugar, para el uso de su propia imagen captada en dichos materiales. La autorización comprende el derecho de uso, difusión, reproducción, modificación y publicación del material audiovisual en redes sociales, sitios web, folletos y plataformas publicitarias (online y offline) de la Empresa.

Derecho de Oposición: Si el viajero no desea ser retratado o no consiente el uso de su propia imagen para fines promocionales, tiene el derecho de expresar su disconformidad enviando un correo electrónico a [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com) antes del inicio del viaje. A falta de dicha comunicación preventiva, el consentimiento se entenderá otorgado.

Comunidad de WhatsApp y Contenidos Compartidos El participante tendrá la posibilidad de acceder, a través de un enlace en el Área Personal, al grupo de WhatsApp oficial del viaje. El ingreso en el grupo de WhatsApp conlleva inevitablemente la visibilidad de su número de teléfono ante los demás participantes. El acceso es facultativo; al entrar, el Cliente acepta dicha visibilidad. El grupo sirve para compartir y socializar. Se especifica que el canal oficial para reclamaciones, modificaciones contractuales o comunicaciones formales sigue siendo exclusivamente el correo electrónico o el Área Personal. Las solicitudes formales enviadas vía WhatsApp no serán tenidas en cuenta. Licencia sobre los Contenidos: El grupo de WhatsApp es gestionado por la Empresa, la cual se reserva todos los derechos relativos a su uso. Al cargar contenidos (fotos, audios, vídeos, material gráfico) en el grupo, el participante concede a Sto Gran Tour una licencia gratuita, no exclusiva y sin límites de tiempo o lugar, para el uso, la difusión, la reproducción, la modificación y la publicación de dichos materiales con fines promocionales y comerciales (online y offline), siempre respetando la integridad y la privacidad de las personas retratadas. Esta autorización incluye el derecho a adaptar el material para fines creativos o publicitarios.

## 21. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Ley Aplicable El presente contrato se rige con carácter exclusivo por la Ley Española y, específicamente, por el Real Decreto Legislativo 1/2007 y sus modificaciones posteriores.

Resolución de Controversias Antes de recurrir a la vía judicial, las partes se comprometen a intentar una resolución amistosa de la controversia. El viajero puede enviar sus reclamaciones a [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com) o utilizar la plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR) de la Comisión Europea (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Jurisdicción Competente Para cualquier controversia derivada del presente contrato, serán competentes con carácter exclusivo los Juzgados y Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria (España), sin perjuicio de las disposiciones legales imperativas de protección al Consumidor que establezcan la competencia territorial del fuero del domicilio del mismo. Para los Clientes que no actúen en calidad de Consumidores (empresas, profesionales), la competencia queda fijada exclusivamente en Las Palmas de Gran Canaria.

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

Expediente/Reserva nº 30772  
Corralejo, en 26/07/2026

LA AGENCIA

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



EL VIAJERO

Nombre, Apellido Francesca Maria Ingresso

Firmado 



Expediente/Reserva nº 30772Fecha de registraci3n contrato de Viaje: 26/07/2026**ANEXO I - CERTIFICADO**

Al amparo de lo establecido en el art3culo 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 C3digo Agencia I-AV-0004183.1, y direcci3n en Calle Abubilla 2, Portal E22, Edificio Topkapi, 35660 Corralejo, Las Palmas con Tel3fono 0034 641077632 y correo electr3nico [hello@stograntour.com](mailto:hello@stograntour.com)

**CERTIFICA:**

Que ha suscrito una garant3a de protecci3n frente a la insolvencia con AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monseñor Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca; tel3fono de contacto 91 111 95 43 que est3 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 podr3n 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: Direcci3n General de Ordenaci3n y Promoci3n Tur3stica, c/ Le3n y Castillo, 200 Edf. Servicios M3ltiples 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 26/07/2026

LA AGENCIA



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



EL VIAJERO

Nombre, Apellido Francesca Maria Ingrosso

Firmado



Expediente/Reserva nº 30772Fecha de registraci3n contrato de Viaje: 26/07/2026

## ANEXO II - FORMULARIO

### Formulario de informaci3n normalizada para contratos de viaje combinado

La combinaci3n 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 recepci3n de la confirmaci3n 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 gozar4 de todos los derechos que se aplican en el marco de la Uni3n Europea a los viajes combinados. La(s) empresa(s) mayorista/minorista ser4(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecuci3n del viaje combinado en su conjunto.

Adem4s, como exige la legislaci3n, la(s) empresa(s) mayorista/minorista est4(n) cubierta(s) por una garant4a para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte est4 incluido en el viaje, asegurar su repatriaci3n 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 recibir4n toda la informaci3n esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habr4 como m4nimo un empresario responsable de la correcta ejecuci3n de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionar4 a los viajeros un n4mero de tel4fono 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 podr4n ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeci3n al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado s3lo se podr4 aumentar si se producen gastos espec4ficos (por ejemplo, en los precios de combustible) y est4 expresamente estipulado en el contrato, y en ning4n caso en los 4ltimos veinte d4as anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podr4 poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendr4 derecho a una reducci3n del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podr4n poner fin al contrato sin pagar ninguna penalizaci3n 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 tendr4n derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensaci3n.
- 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 podr4n poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalizaci3n.
- Adem4s, los viajeros podr4n poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalizaci3n por terminaci3n que sea adecuada y justificable.
- Si, despu4s del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deber4n ofrecerse al viajero f3rmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podr4n poner fin al contrato sin pagar ninguna penalizaci3n en caso de no ejecuci3n de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecuci3n del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros tambi4n tendr4n derecho a una reducci3n del precio y/o a una indemnizaci3n por da4os y perjuicios en caso de no ejecuci3n o ejecuci3n incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deber4n proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se proceder4 al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia despu4s del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizar4 la repatriaci3n de los viajeros. la AGENCIA ha suscrito una garant4a de protecci3n frente a la insolvencia con AXA Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros; calle Monse4or Palmer 1, 07014, Palma de Mallorca; tel4fono de contacto 91 111 95 43. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de la AGENCIA, los viajeros podr4n ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente: Direcci3n General de Ordenaci3n y Promoci3n Tur4stica, c/ Le3n y Castillo, 200 Edf. Servicios M4ltiples III Planta 5ª 35071 Las Palmas de Gran Canaria, T4nos: 928 79 61 00/01 y Fax: 928 45 57 96.

Corralejo, en 26/07/2026

LA AGENCIA



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



EL VIAJERO

Nombre, Apellido Francesca Maria Ingrosso

Firmado



Expediente/Reserva n° 30772Fecha de registraci3n contrato de Viaje: 26/07/2026**ANEXO III - FICHA T3CNICA****\*ITINERARIO****Día 1:**

Vuelo a Madeira, directo o con escala. Llegada y recogida de los veh3culos de alquiler. Tiempo libre, organizaci3n de provisiones y alojamiento en la zona de Funchal.

**Día 2:**

Trekking hacia Ponta de S3o Lourenço, regreso y tiempo libre en Funchal. Alojamiento en la zona de Funchal.

**Día 3:**

Caminata por el sendero de Rabaçal, regreso y tiempo libre en Funchal. Alojamiento en la zona de Funchal.

**Día 4:**

Trekking hacia Pico Ruivo, traslado a S3o Vicente, regreso y visita de Funchal. Alojamiento en la zona de Funchal.

**Día 5:**

Día dedicado a actividades extra y tiempo libre. Alojamiento en la zona de Funchal.

**Día 6:**

Paseos por los senderos centrales de la isla, actividades extra y tiempo libre. Alojamiento en la zona de Funchal.

**Día 7:**

Según el horario del vuelo: posible visita al bosque de Fanal y traslado a tiempo para el vuelo de regreso a Italia.

**El precio incluye:**

Vuelo de ida y vuelta desde Italia (desde el aeropuerto incluido) a Madeira.

Alquiler de coche/minivan, self drive, sin conductor para toda la duraci3n del viaje. Con franquicia por daños y kilometraje máximo según condiciones de alquiler.

Alojamientos en diversas modalidades (doble, triple, cuádruple o compartida) con baño privado para el grupo o compartido en alojamientos de 2/3 estrellas, cabañas o guesthouses locales típicas.

Jefe de grupo Sto Gran Tour de habla italiana.

Seguro médico/equipaje según folleto informativo.

**El precio no incluye:**

Seguro de cancelaci3n.

Kasko o seguro con franquicia 0 de los veh3culos, si no est3 ya incluido en la reserva.

Entradas a museos, templos, parques u otros lugares que requieran el pago de entrada, excepto los especificados en ""El precio incluye"".

La cuota del fondo común y lo previsto en ella.

Actividades extras opcionales.

Comidas, bebidas.

Cualquier prueba sanitaria o examen médico establecido como obligatorio por los gobiernos para el acceso a los pa3ses de destino y origen.

Cualquier partida no incluida expresamente en la secci3n ""El precio incluye"".

**MEDIOS DE TRANSPORTE:**

Aéreo: Categoría: Econ3mica, básica - No modificable/No reembolsable. Equipaje facturado solo si est3 previsto en la clase incluida en el precio.

Escalas: Directo/una o más escalas.

Otros: Categoría: Van/coche de alquiler sin conductor, self drive.

**NOTAS:**

Ninguna."

Corralejo, en 26/07/2026

LA AGENCIA

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

EL VIAJERO

Nombre, Apellido Francesca Maria Ingresso

Firmad

