

CONDICIONES GENERALES

A. DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS PROGRAMAS

A1. Régimen normativo. La venta de paquetes turísticos con servicios prestados en territorio italiano se rige por el Codice del Turismo italiano (arts. 32 a 51-novies), modificado por el Dlgs. 62/2018 que transpone la Directiva (UE) 2015/2302, y por las disposiciones del código civil italiano en materia de transporte y mandato. Imperatore Travel World S.r.l. actúa como organizador; la agencia ante la que el viajero formaliza la reserva actúa como vendedora.

A2. Perfeccionamiento del contrato. Antes de la formalización, el organizador o la agencia vendedora entregan al viajero el formulario informativo normalizado y la información precontractual legalmente exigida. El contrato queda perfeccionado únicamente con la confirmación de reserva emitida por Imperatore Travel World S.r.l. Las peticiones especiales relativas a la prestación de determinados servicios —asistencia a personas con movilidad reducida, comidas especiales, tipología de habitación— deben formularse en el momento de la reserva y ser objeto de acuerdo expreso; no se garantizan las solicitudes comunicadas en destino.

A3. Verificación de la documentación. Una vez confirmada la reserva, el viajero y la agencia deben comprobar la exactitud de los datos que figuran en los bonos y en los títulos de transporte, incluidos nombres, apellidos y fechas. Cualquier discrepancia debe comunicarse de inmediato tras la recepción de la documentación. Toda modificación posterior conllevará los cargos correspondientes.

A4. El precio comprende. Exclusivamente los servicios expresamente indicados en el apartado «El precio incluye» de cada programa.

A5. El precio no comprende. Visados e impuestos de entrada y salida de los países; propinas y extras en los hoteles; bebidas en las comidas salvo indicación contraria; entradas a museos, monumentos y yacimientos no expresamente indicadas; tasas de estancia; y cualquier concepto no recogido en el apartado «El precio incluye».

A6. Variación de precios. Los precios mostrados en el catálogo pueden sufrir variaciones, las cuales serán comunicadas por correo electrónico, eventualmente mediante una errata corrige por parte de Imperatore Travel World S.r.l. A partir de dicha comunicación, el precio válido será el comunicado oficialmente y no el publicado previamente en el catálogo.

A7. Pagos. Los términos y condiciones de pago se registrarán exclusivamente por las condiciones pattutives y acordadas entre el tour operador / agencia de viajes e Imperatore Travel World S.r.l.

A8. Seguro y coberturas. En caso de fallecimiento, accidente, enfermedad, repatriación, robo o cualquier otro suceso grave que ocurra al viajero, las coberturas de seguro para estos hechos son de exclusiva competencia de la agencia que vende el producto o paquete al cliente final. Esta competencia nunca corresponderá a Imperatore Travel World S.r.l., la cual no se hará responsable económicamente ante este tipo de situaciones.

A9. Modificación del programa antes de la salida. El organizador podrá modificar unilateralmente las condiciones del contrato cuando la modificación sea de escasa importancia, comunicándolo de forma clara mediante soporte duradero. Si antes de la salida resulta necesario modificar de manera significativa una o varias características principales de los servicios, el viajero podrá aceptar la modificación o desistir del contrato sin abonar gasto alguno, disponiendo de dos días hábiles para comunicar su decisión desde la recepción del aviso; transcurrido ese plazo sin respuesta, la propuesta se entenderá aceptada. En caso de desistimiento, el organizador ofrecerá un programa sustitutivo de calidad equivalente o superior o reembolsará todos los importes abonados en un plazo máximo de catorce días.

A10. Cancelación por parte del viajero y gastos de anulación. Salvo indicación expresa en contrario, en todos los casos de desistimiento antes de la fecha de salida (aplicable tanto a los tours como a los paquetes turísticos), se aplicarán los gastos de cancelación consistentes en:

- 10% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 15 días y menos de 20 de antelación a la fecha de comienzo del viaje;
- 30% entre los días 14 y 9;
- 50% entre los días 8 y 3;
- 100% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida o en caso de no presentación a la salida, sin anulación previa, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Las tarifas prepagadas y no reembolsables conllevan siempre una penalización del 100 %. Los billetes de tren y los pasajes marítimos se rigen por el reglamento de cada compañía. En el cómputo de los días no se cuenta aquel en que se comunica el desistimiento, y la comunicación debe remitirse en día hábil al departamento de reservas, que confirmará por escrito la cancelación definitiva.

A11. Ejecución de los servicios y responsabilidad. El organizador responde de la ejecución de los servicios turísticos previstos en el contrato, con independencia de que sean prestados por el mismo o por otros proveedores. El viajero debe informar sin demora al organizador, directamente o a través de la agencia vendedora, de cualquier falta de conformidad advertida durante el viaje; en su defecto, el eventual derecho a indemnización podrá reducirse. Advertida la falta de conformidad, el organizador la subsanará, salvo que resulte imposible o desproporcionadamente onerosa; de no hacerlo, el viajero tendrá derecho a la reducción del precio y a la indemnización del daño sufrido, salvo que el organizador acredite que la falta es imputable al viajero, a un tercero ajeno a la prestación de los servicios, o a circunstancias inevitables y extraordinarias. Los límites de la indemnización y los plazos de prescripción son los previstos en los arts. 43 y 46 del Codice del Turismo y en los convenios internacionales aplicables.

A12. Inicio y fin de los servicios. Los servicios prestados por Imperatore Travel World S.r.l. son servicios terrestres: comienzan con la prestación del primer servicio previsto en el programa y finalizan con la del último. Quedan fuera del contrato las incidencias derivadas de servicios no prestados por el organizador, en particular las relativas a trámites fronterizos y aduaneros y al transporte aéreo contratado por el viajero, incluidos retrasos, sobreventa y pérdida o deterioro de equipaje en vuelo.

A13. Obligaciones del viajero y denegación de aceptación. Todos los viajeros deben viajar provistos de documentación en regla —pasaporte, visados y, cuando proceda, certificados sanitarios— válida para todos los países del itinerario, siendo responsables de los perjuicios derivados de su incumplimiento; se recomienda conservar copia de los documentos en lugar distinto de los originales. La falta de la documentación necesaria no constituye causa de fuerza mayor y no da derecho a reembolso. Asimismo, se deberá informar en el momento de la reserva en caso de pasajeros con necesidades especiales. Imperatore Travel World S.r.l. se reserva el derecho de denegar la aceptación o reserva si existen indicios de que no tienen fines turísticos, así como la expulsión de aquellos viajeros que perturben gravemente el viaje.

A14. Alojamiento y clasificación hotelera. La clasificación de los establecimientos se corresponde con la categoría oficial otorgada por las autoridades competentes del país en que se presta el servicio. Las habitaciones se entregan a partir de las 16:00 h del día de llegada y deben liberarse antes de las 10:00 h del día de salida. Las habitaciones triples consisten, en la mayoría de los establecimientos europeos, en una habitación doble con una cama adicional, con condiciones de confort inferiores a las de una doble; su contratación implica la aceptación de esta circunstancia.

A15. Tasas de estancia. La mayoría de los municipios italianos aplica una tasa de estancia de importe variable, nunca incluida en nuestras tarifas, que el cliente abonará directamente en el establecimiento. La negativa de pago por parte del cliente anulará automáticamente el resto de los servicios contratados.

A16. Reclamaciones. En el caso de surgir algún incumplimiento de los servicios contratados a Imperatore Travel World S.r.l. se solicita requerir al guía acompañante o corresponsal una nota escrita que señale dicho incumplimiento. En el caso de que por un motivo u otro esto no fuera factible, rogamos se nos informe con la mayor premura posible al respecto del incumplimiento detectado para tratar de buscar una resolución urgente al mismo. Si no se ha cumplido este aspecto, en el caso de reclamación posterior, la carga de la prueba de los acontecimientos que se reclamen corresponderá al consumidor. Imperatore Travel World S.r.l. garantiza la contestación a la totalidad de los escritos o reclamaciones que se reciban en los 30 días posteriores a la fecha de finalización del viaje dirigidas a través de la operadora que realizó la venta en el país de origen. Imperatore Travel World S.r.l. no podrá atender reclamaciones que se reciban con posterioridad a la fecha señalada, dada la dificultad existente para realizar las averiguaciones pertinentes transcurrido un dilatado período de tiempo.

A17. Protección de datos. Para consultar la información sobre el tratamiento de datos personales conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y los derechos del viajero, remítase a la política de privacidad disponible en el sitio web oficial de Imperatore Travel World S.r.l. (www.imperatoretravel.com).

A18. Asistencia. Imperatore Travel World S.r.l. responde únicamente de lo expresamente indicado en este catálogo. Ante cualquier incidencia, recomendamos contactar con nuestro personal de asistencia en destino o con nuestras oficinas en el +39 081 333 9700 (también WhatsApp). Nuestra intervención solo puede ser eficaz si se nos informa durante la estancia.

B. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CIRCUITOS, TOURS ACOMPAÑADOS Y PAQUETES TURÍSTICOS

Se aplican, además de las disposiciones de la sección A, a los Circuitos Clásicos, Mini Circuitos, Paquetes Turísticos y a cualquier otro programa realizado en grupo con guía acompañante. Para los paquetes turísticos se aplicarán exactamente las mismas políticas de cancelación estipuladas para los tours en el artículo A10.

B1. Número mínimo de participantes. Los tours en grupo se realizan con un mínimo de 20 participantes. De no alcanzarse dicho número, el organizador lo comunicará con al menos veinte días de antelación a la salida.

B2. Acompañamiento e idiomas. Los grupos pueden estar integrados por

viajeros de habla hispana e italiana, por lo que las explicaciones podrán facilitarse en ambos idiomas. El guía acompañante presta servicio desde el cóctel de bienvenida hasta la última excursión prevista.

B3. Asignación de hoteles. Los establecimientos se seleccionan entre los previstos en cada programa o similares, y pueden asignarse dentro de un radio de 35 km de la localidad indicada. La relación definitiva se comunicará siete días antes de la salida.

B4. Itinerario y excursiones. Por razones meteorológicas u operativas, el orden de las visitas y excursiones podrá sufrir variaciones. En todo caso se mantendrán el número, el contenido y la calidad de las visitas previstas; cuando una visita no pueda realizarse por causas ajenas al organizador, será sustituida por otra de valor equivalente. Estas variaciones no dan derecho a reembolso ni constituyen modificación significativa a efectos del artículo A9.

B5. Comidas. Las comidas incluidas se sirven con menú fijo por razones organizativas. Las bebidas incluidas, cuando así se indique, consisten en ¼ l de vino y ½ l de agua mineral por persona. Toda intolerancia, alergia o dieta especial debe notificarse en el momento de la reserva.

B6. Traslados y política de no-show. Los traslados incluidos son colectivos y se efectúan en horarios preestablecidos en función de la llegada de los vuelos, con paradas en distintos hoteles. El traslado de llegada a una ciudad contempla la espera, por parte del conductor, de 1 hora a partir de la llegada del vuelo. En caso de existir alguna demora adicional en migración o aduana, y no existiese un aviso al conductor, este se irá y el traslado se considerará no-show (no utilizado), perdiendo el derecho a reembolso.

B7. Equipaje. El equipaje autorizado por participante, incluido el servicio de traslados, es de un máximo de 20 kg por persona. El organizador no responde de la pérdida o sustracción de equipaje de mano o no identificado, de las sustracciones producidas en los hoteles o en los autocares en periodos nocturnos, ni del desgaste normal derivado de la manipulación y el transporte.

B8. Puntualidad y punto de encuentro. Salvo indicación contraria, el punto de partida será el hotel del viajero cuando este haya sido reservado a través del organizador. Es imprescindible verificar en el bono el lugar y la hora de salida. La no presentación comporta la pérdida de los servicios afectados, sin derecho a reembolso.

B9. Noches previas y posteriores. En las noches contratadas antes o después del circuito no se garantiza el mismo establecimiento; si no fuera posible alojar al viajero en el hotel del circuito, el traslado correrá a cargo del organizador.

B10. Animales. No se admiten animales en los circuitos en autocar.

B11. Suplementos obligatorios. Las cenas de gala u otros servicios de obligada contratación en fechas señaladas figuran expresamente en la tabla de precios de cada programa y se aplican únicamente a las salidas que incluyan la fecha correspondiente.

C. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE ESCAPADAS, ESTANCIAS Y PROGRAMAS A TU AIRE

Se aplican, además de las disposiciones de la sección A, a las Escapadas, a las estancias previas y posteriores al circuito, a los programas Italia en Tren y a los itinerarios Fly & Drive «A tu aire».

C1. Naturaleza del programa. Estos programas se prestan con salidas diarias y sin número mínimo de participantes. Los servicios son individuales y las excursiones incluidas se realizan en grupos colectivos con guías multilingües, junto a viajeros de otras procedencias.

C2. Puntos de encuentro y traslados. Salvo indicación expresa, no están incluidos los traslados de llegada y salida ni los desplazamientos entre el hotel y el punto de encuentro de las excursiones. El viajero debe presentarse por sus propios medios en el punto y a la hora indicados en el bono; la no presentación comporta la pérdida del servicio sin derecho a reembolso.

C3. Entradas y visitas. Las entradas con acceso prioritario incluidas en cada programa se emiten para día y hora determinados y no admiten cambio ni reembolso. Los cierres extraordinarios de museos y monumentos por decisión de las autoridades competentes darán lugar a la sustitución de la visita por otra de valor equivalente o, cuando no sea posible, al reembolso del importe de la entrada.

C4. Programas en tren. Los billetes de alta velocidad se emiten en clase estándar, son nominativos y están sujetos a las condiciones del transportista ferroviario; una vez emitidos no admiten cambio ni reembolso. Los horarios se confirman con la documentación de viaje.

C5. Alojamiento. En los programas indicados como 3/4 estrellas, la categoría concreta del establecimiento se confirma con la documentación de viaje. Se aplica en todo caso lo previsto en el artículo A14.

Imperatore Travel World S.r.l. — VIA BAIOLA, 86 - 80075 FORIO (NA)
P.IVA: 06206081215. Catálogo válido para viajes realizados entre 01/04/2027 - 31/03/2028.