

AFRICALE TRAVEL & LEISURE

Condizioni Generali di Vendita

35 Wesley Street, Gardens, 8001, Cape Town, South Africa

1. Prenotazione e Conferma dei Servizi

I prezzi indicati si basano sulla disponibilità dei servizi offerti. I servizi si considerano prenotati nel momento in cui Africale Travel & Leisure ("Africale") ha ricevuto la conferma scritta del cliente che accetta il preventivo e il programma di viaggio. I servizi sono confermati una volta che il cliente ha firmato e restituito il presente documento, insieme a una copia dei passaporti di tutti i partecipanti, e ha versato il primo acconto entro 3 giorni dal ricevimento del contratto e delle relative istruzioni di pagamento. Nel caso in cui un servizio risultasse non disponibile, Africale provvederà a prenotare un servizio di livello equivalente o superiore, informando il cliente e ottenendo il suo consenso prima di procedere.

Ogni preventivo o programma di viaggio è valido per 15 giorni dalla data di emissione, salvo che nel preventivo sia indicato un diverso periodo di validità.

2. Condizioni di Pagamento

Per confermare la prenotazione, il cliente è tenuto a versare un acconto del 40% del costo totale del viaggio al momento della firma della conferma di prenotazione.

Il saldo residuo del 60% deve essere versato entro e non oltre 40 giorni prima della data di partenza.

Il prezzo del viaggio rimane fisso indipendentemente dalle successive fluttuazioni dei tassi di cambio, salvo diversa indicazione nel preventivo individuale.

I pagamenti possono essere effettuati tramite la piattaforma di prenotazione concordata o il metodo di pagamento specificato al momento della prenotazione, mediante bonifico bancario o carta di credito.

I biglietti aerei, una volta emessi, non sono rimborsabili.

3. Responsabilità del Cliente

Biglietti confermati: è responsabilità del cliente assicurarsi di essere in possesso dei biglietti per le date di viaggio confermate. Qualora il cliente desideri modificare tali date, deve informare Africale direttamente e con sufficiente preavviso.

Requisiti di ingresso: il viaggiatore riconosce e accetta che è sua responsabilità rispettare i requisiti di passaporto e visto dei paesi di destinazione e di transito, e sostenere i costi derivanti da tali formalità.

Requisiti sanitari: il viaggiatore riconosce e accetta che è sua responsabilità rispettare i requisiti sanitari dei paesi di destinazione e di transito.

Ove richiesto da Africale, è responsabilità del cliente riconfermare le prenotazioni 48 ore prima di ogni tour e/o servizio a terra, come indicato sul voucher fornito. Eventuali richieste speciali, quali esigenze alimentari o allergie, devono essere comunicate ad Africale al momento della riconferma.

È responsabilità del cliente verificare tutti i documenti di viaggio (voucher e prenotazioni) una volta emessi e segnalare ad Africale eventuali discrepanze con sufficiente preavviso. È altresì responsabilità del cliente accertarsi di essere in possesso di documenti validi (passaporto e patente di guida internazionale ove richiesto) e che i dati del visto siano corretti.

4. Cancellazioni e Rimborsi

Tutte le cancellazioni devono essere comunicate per iscritto via e-mail all'agenzia locale. La penale di cancellazione applicata dipende da quanto tempo prima della partenza viene comunicata la cancellazione:

- Più di 91 giorni prima della partenza: viene trattenuto il 25% del costo totale del viaggio
- Tra 90 e 61 giorni prima della partenza: viene trattenuto il 50% del costo totale del viaggio
- Tra 60 e 31 giorni prima della partenza: viene trattenuto il 75% del costo totale del viaggio
- 30 giorni o meno prima della partenza: viene trattenuto il 100% del costo totale del viaggio

Qualora i fornitori terzi utilizzati per la prenotazione applichino una penale di cancellazione aggiuntiva, il cliente sarà tenuto a versare l'importo addebitato da tale fornitore.

Qualsiasi penale di cancellazione dei voli sarà specificata nel preventivo di viaggio. I biglietti aerei, una volta emessi, non sono rimborsabili.

Le penali di cancellazione si applicano nei casi in cui la mancata partecipazione a un tour sia imputabile al cliente e non al fornitore utilizzato.

Qualora, dopo la partenza, l'organizzatore non sia in grado — per qualsiasi motivo diverso da una circostanza imputabile al viaggiatore — di fornire una parte essenziale dei servizi inclusi nel contratto, l'organizzatore predisporrà soluzioni alternative adeguate per la prosecuzione del viaggio pianificato senza costi aggiuntivi per il viaggiatore, oppure rimborserà il viaggiatore per la differenza tra i servizi originariamente previsti e quelli effettivamente forniti. Qualora non sia possibile alcuna soluzione alternativa, o la soluzione proposta dall'organizzatore sia ragionevolmente rifiutata dal viaggiatore, l'organizzatore provvederà, senza costi aggiuntivi, a fornire un trasporto equivalente a quello originariamente previsto per il ritorno al luogo di partenza o a un'altra località concordata, subordinatamente alla disponibilità, e rimborserà il viaggiatore per la differenza tra il costo dei servizi previsti e quello dei servizi effettivamente forniti fino al momento del rientro anticipato.

Qualora la cancellazione o la mancata esecuzione di un tour o servizio prenotato sia imputabile al fornitore sopra menzionato, quest'ultimo provvederà al rimborso al cliente nel più breve tempo possibile. Qualora l'importo da rimborsare sia significativo, il rimborso avverrà entro 30 giorni lavorativi.

Prima di procedere con un rimborso, Africale cercherà di individuare servizi alternativi, subordinatamente alla disponibilità dei fornitori e alle condizioni meteorologiche. Qualora un servizio alternativo comporti un costo maggiore, questo sarà concordato in anticipo con il cliente e addebitato di conseguenza.

5. Servizi

Il compito principale di Africale è organizzare servizi a terra che soddisfino le aspettative del cliente. Africale non accetta responsabilità per problemi che insorgano durante o in relazione a un singolo servizio a terra (ad es. condizioni meteorologiche avverse, guasti tecnici).

Africale accoglie con favore feedback, reclami, complimenti e suggerimenti da parte dei clienti al termine del loro viaggio.

L'organizzatore è responsabile per i danni causati al viaggiatore a seguito dell'inadempimento totale o parziale dei servizi contrattualmente dovuti, siano essi eseguiti direttamente o tramite fornitori terzi, a meno che non possa essere dimostrato che l'evento è dipeso da un'azione del viaggiatore (comprese le iniziative autonome intraprese dal viaggiatore durante l'erogazione dei servizi), da un atto imprevedibile o inevitabile di un terzo, da circostanze non connesse alla fornitura dei servizi contrattati, da circostanze imprevedibili, forza maggiore, o da circostanze che l'organizzatore non avrebbe ragionevolmente potuto prevedere o risolvere applicando la diligenza professionale.

6. Prezzi

Il compito principale di Africale è organizzare servizi a terra che soddisfino le aspettative del cliente. Africale non accetta responsabilità nel caso in cui il prezzo dei voli prenotati e/o dei servizi a terra subisca variazioni prima del pagamento finale del cliente a causa di fluttuazioni dei tassi di cambio. Il costo del viaggio del cliente potrebbe pertanto essere soggetto a variazioni, esclusivamente legate ai tassi di cambio, fino al completamento del pagamento.

Il prezzo indicato si basa sui prezzi di mercato correnti. Qualora durante il periodo contrattuale intervengano modifiche a leggi, tasse, normative o tariffe vigenti, queste saranno riportate nella fattura finale e dovranno essere pagate prima che il cliente lasci il paese di destinazione.

Salvo diversa indicazione, tutti i preventivi si riferiscono a camere standard.

Gli errori evidenti, inclusi gli errori tipografici, non sono vincolanti. Tutte le offerte speciali e le promozioni sono chiaramente indicate come tali.

7. Costi Aggiuntivi

Alcuni servizi a terra e tour sono soggetti a costi aggiuntivi, che possono variare da un fornitore all'altro. I costi aggiuntivi più comuni includono supplementi assicurativi per il noleggio auto, noleggio di mute, sacchi a pelo o biancheria da letto, tariffe di ingresso ai parchi nazionali, deposito bagagli, pasti, assicurazioni e tasse sul carburante.

Africale informerà il cliente di eventuali costi aggiuntivi ove possibile, ma è altresì responsabilità del cliente verificare l'eventuale presenza di costi aggiuntivi presso ciascun fornitore.

8. Salute, Passaporti e Visti

È responsabilità del cliente assicurarsi che tutti i partecipanti al viaggio siano in possesso di un passaporto, visto e permesso di ingresso validi, richiesti dalle autorità di immigrazione del paese di destinazione. Qualsiasi multa o penale sostenuta dal cliente a seguito del fatto che i propri documenti siano ritenuti non validi dalle autorità del paese di destinazione è di esclusiva responsabilità del cliente. Tutti i clienti devono essere in possesso di un passaporto valido. Molti paesi richiedono una validità minima di sei mesi dalla data di rientro, mentre altri richiedono un passaporto elettronico. È responsabilità del cliente assicurarsi che i propri documenti siano validi.

9. Danni

Il cliente sarà ritenuto responsabile per qualsiasi rottura, perdita o danno causato da sé stesso o da altri partecipanti al viaggio durante il soggiorno in hotel o strutture ricettive private. È responsabilità del cliente rimediare al danno o rimborsare il fornitore per l'importo del danno prima della partenza, e manlevare Africale Travel & Leisure da qualsiasi perdita, danno o reclamo intentato nei suoi confronti.

10. Comportamento

Il cliente è responsabile del rispetto di tutte le norme e le leggi applicabili durante il soggiorno nel paese di destinazione. Qualora, a giudizio dei fornitori, il comportamento del cliente sia irrispettoso o causi problemi, danni o pericoli ad altri clienti, al personale di Africale o a qualsiasi altra persona, la vacanza potrà essere interrotta e Africale non sarà responsabile per i costi o i reclami che ne derivano.

11. Reclami

È intenzione di Africale risolvere in via amichevole qualsiasi reclamo relativo alla qualità dell'organizzazione del viaggio o della sistemazione. Tuttavia, il cliente dovrebbe prima tentare di risolvere il reclamo direttamente con il fornitore del servizio (ovvero i gestori delle strutture ricettive o i singoli prestatori di servizi), informando nel contempo il rappresentante di Africale non appena si verifica il problema.

Qualora il reclamo non possa essere risolto in loco, una comunicazione scritta deve essere inviata ad Africale Travel & Leisure entro 10 giorni dalla fine del servizio in questione. Ciò presuppone che il rappresentante di Africale sia stato già informato del problema al momento in cui si è verificato. In caso contrario, Africale non potrà accettare alcuna responsabilità, in quanto le sarà stata negata la possibilità di indagare e risolvere il problema.

12. Informazioni Fornite dal Cliente

Tutte le informazioni fornite dal cliente devono essere veritiere e accurate. Africale tratterà tali informazioni come riservate e non le trasferirà a terzi, salvo quanto previsto nella Sezione 15 (Informativa sulla Privacy) di seguito.

13. Voli Interni

In caso di ritardi o cancellazioni di voli interni, Africale Travel & Leisure farà tutto il possibile per assistere il cliente, ma non è responsabile nel caso in cui il cliente sostenga spese aggiuntive a causa di tali eventi.

14. Limitazione di Responsabilità

Africale Travel & Leisure agisce esclusivamente come agente organizzatore di tour, attrazioni, prenotazioni alberghiere e di alloggio, ristoranti, pasti e servizi, visite guidate e trasporti di qualsiasi tipo, e non può essere ritenuta responsabile per lesioni, perdite, danni, incidenti, ritardi o disagi derivanti da difetti, atti di governi o altre autorità civili (guerra, disordini civili, scioperi, epidemie, ecc.) o qualsiasi altra causa al di fuori del controllo di Africale. Africale non accetta responsabilità per perdite o spese aggiuntive derivanti da ritardi, modifiche dell'itinerario o altre cause. Africale e i suoi fornitori si riservano il diritto di cancellare o riprogrammare qualsiasi

partenza di tour in conformità con le normative applicabili. I voli e gli hotel saranno riconfermati dopo il pagamento; qualora i servizi originariamente offerti non fossero più disponibili, Africale organizzerà prenotazioni alternative equivalenti.

15. Privacy

Il trattamento dei dati personali da parte di Africale Travel & Leisure è descritto integralmente nell'Informativa sulla Privacy alla pagina seguente, che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Contatti delle Ambasciate in Italia

Ambasciata del Sudafrica a Roma: Tel. +39 06 852 541

Ambasciata del Mozambico a Roma: Tel. +39 06 808 3654

PRIVACY POLICY

Come Africale Travel & Leisure raccoglie, utilizza e protegge i vostri dati personali

Il Nostro Impegno per la Vostra Privacy

Africale Travel & Leisure (“Africale”, “noi”, “ci”) si impegna a proteggere la vostra privacy. Qualsiasi informazione personale fornita sarà utilizzata esclusivamente in conformità con la presente Informativa sulla Privacy.

Quali Informazioni Raccogliamo e Perché

Raccogliamo le informazioni personali necessarie per erogare i servizi di viaggio richiesti, tra cui: nome e cognome, data di nascita, dati del passaporto, recapiti (numero di telefono, indirizzo, e-mail), informazioni sui contatti di emergenza e, ove pertinente, esigenze alimentari, allergie o necessità di accessibilità. Queste informazioni vengono raccolte solo nella misura in cui sono pertinenti e necessarie per fornire i servizi prenotati.

Come Utilizziamo le Vostre Informazioni

Utilizziamo le vostre informazioni per:

- Organizzare e confermare le prenotazioni con strutture ricettive, compagnie di trasporto e altri fornitori
- Comunicare con voi prima, durante e dopo il viaggio
- Inviare e-mail informative relative alla vostra prenotazione
- Rilevare e monitorare dati demografici sulla nostra clientela, per finalità interne
- Contattarvi successivamente per finalità di controllo qualità e raccolta di feedback

Non divulghiamo le vostre informazioni personali per finalità di marketing. I vostri dati sono condivisi esclusivamente con i fornitori di prodotti o tour e i partner di distribuzione necessari per la gestione completa e corretta della vostra prenotazione.

Come e Dove Conserviamo le Vostre Informazioni

Africale gestisce i dati dei clienti attraverso i seguenti strumenti e piattaforme:

- Google Workspace (Gmail, Drive, Docs) — utilizzato per le comunicazioni con i clienti, l’archiviazione dei documenti e la gestione degli itinerari; l’accesso è limitato al team Africale
- Nubbo — piattaforma professionale di gestione degli itinerari utilizzata per costruire, versionare e gestire tutti i programmi di viaggio dei clienti, garantendo che ciascun cliente riceva un itinerario accurato e aggiornato che rifletta i servizi confermati durante tutto il processo di prenotazione. I dati archiviati su questa piattaforma sono gestiti in conformità con la propria politica di protezione dei dati di Nubbo, indipendente da quella di Africale
- Archiviazione locale — alcuni documenti sono conservati localmente sui dispositivi aziendali, accessibili solo ai membri del team autorizzati

- Piattaforma Evaneos — i dati dei clienti condivisi tramite la piattaforma di prenotazione Evaneos sono gestiti in conformità con le proprie politiche di protezione dei dati di Evaneos

Africale fa affidamento sulle misure di sicurezza fornite da ciascuna piattaforma utilizzata e si adopera per garantire che i dati dei clienti siano accessibili solo ai membri del team autorizzati.

Per Quanto Tempo Conserviamo le Vostre Informazioni

I dati personali vengono conservati solo per il tempo necessario a soddisfare le finalità sopra indicate e in linea con i requisiti di legge applicabili.

Come Proteggiamo le Vostre Informazioni

Abbiamo adottato adeguate procedure fisiche, elettroniche e gestionali per tutelare le informazioni che raccogliamo. Tuttavia, nessuna trasmissione di dati su internet o sistema di archiviazione dei dati può essere garantito come sicuro al 100%, e non possiamo fornire una garanzia assoluta che le vostre informazioni siano sempre al sicuro. Africale fa affidamento su di voi per segnalare qualsiasi attività insolita che possa indicare una violazione della sicurezza delle informazioni.

I Vostri Diritti

Potete, in qualsiasi momento, richiedere l'accesso, la rettifica o la cancellazione dei vostri dati personali contattando direttamente Africale Travel & Leisure. Sarete informati di qualsiasi modifica sostanziale alla presente Informativa sulla Privacy prima che entri in vigore.

Consenso

Firmando di seguito, confermo di aver letto e compreso la presente Informativa sulla Privacy e acconsento che Africale Travel & Leisure raccolga, utilizzi e condivida i miei dati personali come descritto sopra, ai fini dell'organizzazione e gestione della mia prenotazione di viaggio.

Acconsento alla raccolta e all'utilizzo dei miei dati personali come descritto nella presente Informativa sulla Privacy.

Firma del cliente: _____

Data: _____

Africale Travel & Leisure — Cape Town, South Africa