

FAQ

Frequently Asked Question

Le risposte

Questa pagina è stata pensata per rispondere in maniera chiara alle vostre domande più comuni sui nostri Viaggi o sui nostri servizi di biglietteria: come contattarci, come effettuare una prenotazione, modalità e tempistiche di pagamento, documentazione necessaria per poter viaggiare e molto altro ancora.

1. Informazioni Generali e Contatti

- **Dove si trovano le sedi di Duomo Viaggi & Turismo e quali sono gli orari di apertura degli uffici??**
Duomo Viaggi ha due sedi a Milano: una in Via Sant'Antonio 5 e una filiale presso l'Università Cattolica di Milano in Via Lanzone 24. Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì alle ore 9.00/13.00 e 14.00/18.00. Sabato e festivi siamo chiusi.
- **Dove posso trovare la programmazione dei viaggi e dei pellegrinaggi?**
La programmazione dei viaggi, inclusi pellegrinaggi e viaggi culturali, è disponibile nelle sezioni dedicate di questo sito ("Pellegrinaggi", "Viaggi Culturali" oppure consultando "Partenze in Evidenza" e la sezione "Partenze Garantite Minimo 2 Partecipanti"). Sul nostro sito potete trovare le migliori proposte per destinazione o per tipologia di viaggio, oltre alla programmazione di viaggi garantiti a cui ci si può aggregare. Se non trovate ciò che cercate, potete contattarci e costruiremo un itinerario su misura per voi. Compilate il form sul nostro sito oppure contattateci per avere un preventivo.
- **Come faccio a ricevere le proposte Duomo Viaggi?**
Inserendo la vostra email e accettando la Privacy Policy nella sezione "Newsletter" potrete dare il consenso per ricevere comunicazioni. Vi invitiamo a controllare la vostra email dopo l'invio del modulo per confermare l'iscrizione.
- **Come faccio ad iscrivermi ad un viaggio?**
Per richiedere informazioni e pianificare i vostri viaggi, potete contattare Duomo Viaggi & Turismo telefonicamente oppure compilando il form presente sul sito.
- **Quali vantaggi ha prenotare un viaggio con "Partenze Garantite Minimo 2 Partecipanti"?**
I vantaggi includono: Nessun bisogno di attendere la formazione di un gruppo numeroso, essendo la partenza garantita con almeno 2 partecipanti; Flessibilità, ovvero la possibilità di partire in diverse date e da vari aeroporti italiani; La quota individuale include sempre l'assicurazione medico-bagaglio e la copertura contro le penali di annullamento AXA.

2. Documenti e Requisiti per il Viaggio

- **Che documenti devo avere per viaggiare?**
È necessario avere un documento valido: Carta di identità per i viaggi all'interno dell'Unione Europea (non sono accettate carte di identità rinnovate con timbro per viaggi fuori dall'Italia); Passaporto per i viaggi nei paesi Extra CEE (chiedere il periodo di validità residua del documento che varia a seconda della vostra destinazione). Per alcuni paesi è obbligatorio il visto d'ingresso, per richiedere informazioni al riguardo potete contattare i nostri uffici.
- **Cosa bisogna segnalare a Duomo Viaggi & Turismo quando ci si iscrive al viaggio?**
Vi raccomandiamo di comunicare eventuali esigenze particolari come allergie, intolleranze alimentari, condizioni mediche preesistenti. All'atto dell'iscrizione devono essere tassativamente segnalati tutti i casi di persone ammalate sia fisicamente che psichicamente e le persone a ridotta mobilità. Le persone che desiderino imbarcare la propria carrozzina in aereo devono darne segnalazione all'atto dell'iscrizione così come eventuali dispositivi medici come pacemaker o CPAP.

3. Pagamenti e Assicurazioni

- **Quali sono le modalità di pagamento accettate?**
Duomo Viaggi richiede un acconto pari al 25% della quota individuale di partecipazione all'atto dell'iscrizione al viaggio e il saldo 1 mese prima della partenza salvo se diversamente indicato. È possibile pagare il viaggio con bonifico bancario, carta di credito o contanti.
- **Che tipo di assicurazione è inclusa nei viaggi?**
I nostri viaggi e pellegrinaggi prevedono massime coperture assicurative. Tutti i pacchetti organizzati da Duomo Viaggi includono la polizza Inter Partner Assistance-AXA che prevede l'assistenza per le spese mediche in viaggio, perdita o

danneggiamento del bagaglio e annullamento del viaggio oltre che la protezione Cover Stay per imprevisti legati a pandemie o quarantene.

- **Cosa succede se non voglio più partire per un viaggio prenotato e come posso ottenere il rimborso?**

L'assicurazione inclusa nei viaggi prevede la copertura per l'annullamento del viaggio. Se l'annullamento è dovuto a casistiche certificabili coperte dalla polizza assicurativa (infortuni, malattia propria o di un parente stretto, ecc.), dovremo riceverne comunicazione scritta il prima possibile. In seguito, invieremo conferma di annullamento con l'applicazione delle penali previste dalla nostra scheda tecnica. Il recesso per motivi personali o non imputabili al viaggiatore potrebbe comportare l'addebito delle penali previste. Vi chiediamo di verificare con attenzione le condizioni applicate. Le penali variano a seconda del momento in cui avviene l'annullamento:

- a) 10% della quota individuale di partecipazione sino a 45 giorni prima della partenza;
- b) 30% della quota individuale di partecipazione da 44 a 30 giorni prima della partenza;
- c) 50% della quota individuale di partecipazione da 29 a 20 giorni prima della partenza;
- d) 75% della quota individuale di partecipazione da 19 a 15 giorni prima della partenza;
- e) 100% di penale sulla quota individuale di partecipazione per recessi da 14 giorni precedenti la partenza.

Per la biglietteria aerea low cost, per alcuni servizi a terra a tariffe speciali o per i viaggi con partenze garantite minimo 2 partecipanti, le penali potrebbero differire da quelle riportate ai punti a) b) c) d).

Per ottenere il rimborso della penale tramite assicurazione, l'Assicurato deve denunciare il sinistro ad AXA entro **5 giorni di calendario** dal verificarsi dell'evento e comunque entro e non oltre la data di inizio del viaggio. La denuncia scritta deve essere inviata:

- via mail all'indirizzo sinistri.travel@axa-assistance.com
- oppure via posta a INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia - Servizio Liquidazione Travel - Via B. Alimena, 111 – 00173 ROMA

Unitamente alla denuncia, è necessario fornire ad AXA la documentazione utile per la gestione del sinistro, in particolare: dati anagrafici e codice fiscale del destinatario del pagamento; nome e indirizzo della Banca e codice IBAN (codice SWIFT per conti esteri); nome del titolare del conto corrente se diverso dall'intestatario della pratica; luogo, giorno ed ora dell'evento, nonché le circostanze e le cause che lo hanno determinato. È inoltre necessario allegare la seguente documentazione: documentazione oggettivamente provante la causa della rinuncia/modifica, in originale; in caso di malattia o infortunio, verbale di pronto soccorso e certificato medico attestante la data dell'evento, la diagnosi specifica e i giorni di prognosi; documentazione attestante il legame tra l'Assicurato e l'eventuale altro soggetto che ha determinato la rinuncia; in caso di ricovero, copia completa della cartella clinica; catalogo e/o programma del viaggio con relativo regolamento di penale, in copia; contratto di viaggio con ricevute di pagamento, in copia; estratto conto di prenotazione e di penale emessi dall'organizzatore del viaggio, in copia; documenti di viaggio in originale, per penale del 100%.

4. Servizi Inclusi e Opzionali

- **Gli accompagnatori dei viaggi sono qualificati?**

Sì, tutti gli accompagnatori dei tour e pellegrinaggi sono altamente selezionati e preparati, con una perfetta conoscenza delle destinazioni visitate.

- **Cosa si intende per "pensione completa" nei vostri tour?**

La maggior parte dei pellegrinaggi e tour prevede un trattamento di pensione completa, che comprende tutti i pasti. Molto spesso anche le bevande e le mance sono incluse. È consigliabile verificare i dettagli specifici per ogni viaggio nella proposta di contratto di pacchetto turistico inviata all'atto dell'iscrizione.

- **Duomo Viaggi & Turismo può aiutarmi con la prenotazione di voli, treni o navi?**

Sì, Duomo Viaggi & Turismo è un'agenzia certificata IATA e opera in partnership con tutte le principali compagnie aeree, ferroviarie e marittime.

- **È possibile prenotare anche solo l'hotel tramite Duomo Viaggi & Turismo?**

Sì, in base alle esigenze di un gruppo o di un individuo, è possibile prenotare diverse categorie di strutture alberghiere in Italia e all'estero.

- **Posso prenotare visite guidate o attività con Duomo Viaggi & Turismo?**

Sì, Duomo Viaggi & Turismo offre un'ampia scelta di attività, trasferimenti, biglietti, visite guidate ed escursioni in tutto il mondo in collaborazione con alcuni fornitori certificati.

5. Normative e Regole di Viaggio

- **A chi devo chiedere per avere informazioni sanitarie sul paese che visito?**

Per informazioni sempre aggiornate in merito ai documenti richiesti per l'ingresso in uno stato, nonché per informazioni sulla situazione sanitaria e per le eventuali vaccinazioni e formalità richieste, il viaggiatore deve consultare il sito <https://www.viaggiareassicuri.it/approfondimenti-insights/saluteinviaggio> cercando la pagina del paese che si intende visitare.

- **Posso portare medicinali e liquidi a bordo (aereo, treno, nave)?**

Le normative sul trasporto di medicinali possono variare a seconda della compagnia di trasporto e delle normative del paese di destinazione. Vi consigliamo di consultare direttamente noi e la compagnia di trasporto con cui viaggerete, nonché di verificare le normative del paese che visiterete. È possibile portare liquidi nel bagaglio da stiva senza limitazioni di quantità. Per quanto riguarda il bagaglio a mano, è consentito portare liquidi non superiori ai 100ml.

- **I bagagli li devo imbarcare tutti e se non mi vengono consegnati all'arrivo?**

Per quanto riguarda peso e dimensioni del bagaglio da portare in viaggio, fare riferimento alla Circolare Informativa che verrà spedita prima della partenza. In caso di smarrimento bagagli, si ricorda di rivolgersi immediatamente all'ufficio bagagli indicando il proprio cognome e il numero di volo. L'ufficio bagagli provvederà a rilasciare il codice P.I.R. (Property Irregularity Report) che si raccomanda di conservare con cura. Il codice P.I.R. servirà a localizzare il bagaglio. In ogni caso, si raccomanda di contattare immediatamente l'assicurazione al n +39.06.42115840 fornendo il numero di polizza 28436

- **Informazioni sul Pre Check In delle Compagnie Aeree**

Nel caso di viaggi e pellegrinaggi di gruppo Duomo Viaggi segnalerà se la compagnia aerea di riferimento permette di fare la pre-assegnazione del posto così come per viaggi individuali dove il cliente deve:

- ✓ **effettuare il check-in online e la pre-assegnazione 24 ore prima della partenza** tramite il sito web della compagnia aerea;
- ✓ **effettuare il check-in direttamente in aeroporto** recandosi al banco con largo anticipo.

Si raccomanda di effettuare il check-in del volo con largo anticipo rispetto all'orario di partenza:

- ✓ **voli intercontinentali: 3 ore prima**, e si prega di prevedere un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione (Luglio e Agosto, Natale, Capodanno, Giorni Festivi);
- ✓ **voli domestici: almeno 2 ore prima**

- **Che cos'è l'overbooking?**

Si parla di negato imbarco quando l'aeromobile parte, ma il passeggero non viene imbarcato pur essendosi presentato al banco di registrazione e/o al cancello d'imbarco (gate) nei tempi previsti con una regolare prenotazione confermata. Il termine overbooking indica che i posti disponibili sull'aeromobile sono inferiori rispetto al numero di prenotazioni confermate e ai biglietti emessi per quel determinato volo.

- **Quali sono i miei diritti in caso di cancellazione del volo?**

Come previsto dal Reg. (CE) n. 261/04 in caso di cancellazione del volo il passeggero ha diritto alla scelta tra A) il rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata B) imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in una data successiva più conveniente per il passeggero. Il passeggero ha diritto anche di assistenza per i pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti, trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa e due chiamate telefoniche o posta elettronica; in alcuni casi anche alla compensazione pecuniaria (l'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta ai passeggeri dipende dalla tratta aerea e dalla distanza in Km percorsa).

- **A chi devo rivolgermi in caso di emergenza durante il viaggio?**

Duomo Viaggi & Turismo offre un servizio di assistenza h24 per gestire qualsiasi necessità o emergenza durante l'intera durata del viaggio, attraverso la polizza assicurativa e la nostra rete di collaboratori. Per i clienti che prenotano i pacchetti, è prevista un'assistenza 24 ore su 24. Potete fare riferimento ai contatti forniti nei documenti di viaggio.