

Gentili clienti,

in ottemperanza a quanto stabilito dal decreto ministeriale del 8 marzo siamo, nostro malgrado, a comunicarvi che a partire da oggi e fino al 3 aprile i nostri uffici saranno temporaneamente chiusi.

La gravità della situazione sanitaria nazionale ci impone un atto di autodisciplina ed obbedienza alle indicazioni pervenute dai nostri governanti e dalla comunità scientifica.

Ognuno di noi deve fare la sua parte per minimizzare i rischi di contagio nella speranza condivisa di porre un freno all'espandersi esponenziale del contagio.

Il personale della nostra agenzia potrà essere parzialmente operativo, dal proprio domicilio

per dare assistenza ai clienti attualmente in viaggio,

per individuare date di partenza alternative alle partenze comprese nel periodo di quarantena imposto dal decreto e/o imposte dal diniego di ingresso da parte del paese ospitante,

per rinegoziare con tutti i fornitori date alternative e/o rimborsi

E' un momento difficile per la nostra comunità tutta e siamo certi che saprete comprendere ed essere pazienti in queste settimane di emergenza lasciandoci lavorare, per quanto possibile, nell'interesse dei nostri clienti a tutte le riprotezioni e/o nuove calendarizzazioni necessarie.

Vi segnaliamo che unico mail aziendale operativo a cui inviare eventuali comunicazioni, urgenti e non differibili, sarà: [info@traveldesignstudio.com](mailto:info@traveldesignstudio.com).

Compatibilmente con le difficoltà insite nel fatto di non essere pienamente operativi e dalla difficoltà di avere puntuali risposte dalle compagnie aeree e dai corrispondenti, faremo del nostro meglio per darvi aggiornamenti puntuali (quali indicazioni operatività della partenza, date alternative, emissione ed utilizzo di vouchers compensativi, etc).

In primis per le partenze fino al 31 marzo ed a seguire per le partenze della prima quindicina di aprile.

Vi preghiamo con il cuore in mano di darci il tempo per lavorare alle situazioni immediate e rimandare alla riapertura di aprile ogni risposta differibile.

Confidiamo nella vostra comprensione  
cordialmente

**Eugenia Cagninelli**  
**General Manager**  
**TRAVEL DESIGN STUDIO**  
**VIAGGI A MISURA DI GRUPPO**

Via Bianzanella 11, 24124 Bergamo – Italy  
Tel: +39 035 19901200 | Mob: +39 347 5993715  
[www.traveldesignstudio.com](http://www.traveldesignstudio.com)

OGGETTO: AGGIORNAMENTO SITUAZIONE CORONA VIRUS

Gentili clienti

Siamo con la presente a darvi alcune informazioni supplementari relativamente alla situazione contingente corona virus e relative preoccupazioni.

Prima di tutto segnaliamo che la nostra agenzia a tutti i suoi clienti eroga una polizza assicurativa di assistenza sanitaria che include una garanzia supplementare, senza costi aggiuntivi per i clienti, che offre, a viaggio iniziato, un rimborso per la parte di viaggio eventualmente non usufruita e riprotezione (massimale euro 1.500 a persona). Qui di seguito lo stralcio dell'articolo che potrete trovare nelle condizioni di polizza inviate alla conferma del viaggio e anche sul nostro sito.

**SEZIONE RISCHIO ZERO**

Se, in conseguenza di **eventi fortuiti e casi di forza maggiore** quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi atmosferici catastrofici (cicloni, inondazioni, terremoti, ecc.), eventi sociopolitici (scioperi, atti terroristici, guerre, colpi di stato, ecc.), condizioni atmosferiche avverse che impediscano il regolare svolgimento dei servizi turistici, e:

- A.** Si renda necessaria a viaggio iniziato la modifica del viaggio rispetto a come era stato programmato la società rimborsa:
- a.** Il costo della parte di viaggio non usufruita (quota individuale di partecipazione divisa per le notti di durata del viaggio e moltiplicato per le giornate di viaggio perse) in casi di rientro anticipato;
  - b.** Il costo ragionevolmente sostenuto dal Contraente o dagli Assicurati per l'organizzazione di servizi turistici alternativi a quelli previsti dal contratto e/o per l'organizzazione di servizi di riprotezione. Sono esclusi i costi che devono restare a carico dei fornitori dei servizi turistici.

Per rispondere alla domanda ricorrente da parte dei nostri clienti su chi si debba farsi carico di eventuali spese di soggiorno anche per persone, non positive al virus, messe in quarantena dalle autorità del paese ospitante abbiamo svolto con l'ausilio dell'ufficio legale della nostra associazione di categoria, approfondimenti normativi. Vi riportiamo qui di seguito l'articolo 32 del regolamento internazionale emesso dalla Organizzazione mondiale della sanità nel 2005 e sottoscritto da tutti i paesi partecipanti. Come leggerete i costi di queste quarantene forzate sono a totale carico dello stato che le mette in atto. Per tutti i soggetti destinatari (positivi e non) di restrizioni.

*International Health regulations edizione 2005 – World Health Organization*

*Article 32 Treatment of travellers*

In implementing health measures under these Regulations, States Parties shall treat travellers with respect for their dignity, human rights and fundamental freedoms and minimize any discomfort or distress associated with such measures, including by:

- (a) treating all travellers with courtesy and respect;
- (b) taking into consideration the gender, sociocultural, ethnic or religious concerns of travellers; and
- (c) providing or arranging for adequate food and water, appropriate accommodation and clothing, protection for baggage and other possessions, appropriate medical treatment, means of necessary communication if possible in a language that they can understand and other appropriate assistance for travellers who are quarantined, isolated or subject to medical examinations or other procedures for public health purposes.

La lista dei paesi aderenti la trovate a questo link:

[https://www.who.int/choice/demography/by\\_country/en/](https://www.who.int/choice/demography/by_country/en/)

Potrete verificare che sono compresi tutti i paesi di destinazione dei nostri itinerari ma anche di transito aeroportuale.

Ribadiamo che qualora ci fossero novità che avessero impatto su un qualsiasi viaggio da noi gestito, sarà nostra premura aggiornare tempestivamente i nostri clienti, sempre mantenendo come unica fonte ufficiale le comunicazioni dell'Unità di crisi della Farnesina, alle cui indicazioni ci atterremo con il massimo scrupolo.

Confidando che presto tornerà il sereno, vi salutiamo cordialmente

Eugenia Cagninelli

Bergamo, 26 febbraio 2020

## OGGETTO: CRISI CORONA VIRUS

Gentili clienti

La presente comunicazione per mettere tutti a parte delle procedure e provvedimenti in atto per gestire la crisi "corona virus", in relazione ai tour da noi organizzati.

Siamo in costante contatto con la Farnesina e con tutta la nostra rete di corrispondenti per monitorare ogni aggiornamento relativo a restrizioni in ingresso nei paesi di destinazione e/o transito dei nostri itinerari.

La speciale Unità di crisi della Farnesina ci ha invitati a comunicare a tutti i nostri clienti di tenersi aggiornati consultando il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) e di considerarlo quale sola e unica fonte ufficiale a cui fare riferimento in relazione alle suddette restrizioni. Per chi volesse, è disponibile anche una apposita app per Android e iOS, scaricabile gratuitamente sempre dal sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it).

**Al momento, tutte le destinazioni da noi programmate con partenze per i prossimi mesi non hanno restrizioni. Di conseguenza, nessuno dei nostri viaggi può essere attualmente annullato per cause di forza maggiore.**

Eventuali annullamenti da parte dei clienti rientreranno quindi nelle condizioni generali di iscrizione ai viaggi e seguiranno le percentuali di penali ivi indicate. I clienti che avessero anche sottoscritto la **polizza facoltativa annullamento** possono fare riferimento alle condizioni di polizza per eventuale apertura del sinistro nei casi specificatamente previsti dalla polizza stessa, al fine di ottenere un rimborso da parte della compagnia assicurativa.

Sottolineiamo che **solo i residenti nelle aree della zona rossa oggetto delle ordinanze restrittive in corso di validità** (Bertonico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, Vo') e/o future inclusioni **possono chiedere di cancellare la prenotazione, senza incorrere in alcuna penale e indipendentemente dal Paese di destinazione, per tutte le partenze programmate entro il 31/03/2020.**

La **situazione è dinamica** e in **continua evoluzione** e tutte le misure adottate fino a questo momento potrebbero comunque essere modificate al mutare delle condizioni specifiche.

Qualora ci fossero novità che andassero a impattare su un qualsiasi viaggio da noi gestito, vogliamo rassicurarvi sul fatto che sarà nostra premura aggiornare tempestivamente la presente informativa, sempre mantenendo come unica fonte ufficiale le comunicazioni dell'Unità di crisi della Farnesina, alle cui indicazioni ci atterremo con la massima professionalità.

Accogliamo con senso di responsabilità l'invito del nostro premier Conte a tenere un comportamento equilibrato, vigile ma positivo, attenendoci ai fatti monitorati dai nostri dirigenti sanitari, senza dare spazio a ricostruzioni catastrofiste che possano incrementare ansie e alimentare i già duri provvedimenti restrittivi che tanto stanno nuocendo al Paese.

Confidando che presto tornerà il sereno, vi salutiamo cordialmente

**Eugenia Cagninelli**  
**General Manager**  
TRAVEL DESIGN STUDIO  
**VIAGGI A MISURA DI GRUPPO**

Via Bianzanella 11, 24124 Bergamo – Italy  
Tel: +39 035 19901200 | Mob: +39 347 5993715  
[www.traveldesignstudio.com](http://www.traveldesignstudio.com)

Le informazioni contenute nella presente comunicazione e i relativi allegati sono riservate e destinate esclusivamente alle persone/Società sopraindicati. La diffusione, distribuzione e/o copia delle informazioni e documenti da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario è proibita, ai sensi dell'art. 616 c.p., del D.Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento Europeo UE 2016/679. Se avete ricevuto questo messaggio per errore, vi preghiamo di distruggerlo e di informarci immediatamente inviando un messaggio all'indirizzo e-mail [info@traveldesignstudio.com](mailto:info@traveldesignstudio.com). The information in this communication and any documents hereby attached are confidential and are intended for the relevant addressee only. Any dissemination, distribution and/or copy of the information and documents by any subject other than the relevant addressee is forbidden, both under sec. 616 of Italian Criminal Code, the Legislative Decree 196/2003 and the Regulation EU 679/2016. If you have received this message by mistake, please delete it and promptly inform us by sending an e-mail to [info@traveldesignstudio.com](mailto:info@traveldesignstudio.com).