

CONDIZIONI GENERALI PER L'ADESIONE AI PELLEGRINAGGI ED ALLE INIZIATIVE DI OPERA ROMANA PELLEGRINAGGI *(Rev. 20/03/24)*

INFORMAZIONI

1. Vicariato di Roma-Opera Romana Pellegrinaggi: presentazione e missione

1.1. **L'Opera Romana Pellegrinaggi** (per brevità anche Opera Romana Pellegrinaggi o O.R.P.) è un ufficio del Vicariato di Roma, Organo della Santa Sede, ed ha la missione di promuovere ed organizzare i pellegrinaggi verso tutti i Santuari e i luoghi di particolare interesse religioso, culturale ed ecumenico.

Per realizzare tale obiettivo O.R.P. si avvale di un insieme coordinato di servizi (trasporto, alloggio, servizi accessori) necessario per consentire al pellegrino il supporto logistico e realizzare a pieno l'esperienza spirituale connessa alla visita di mete ed itinerari di fede del Cristianesimo.

Le proposte di pellegrinaggio dell'O.R.P. e le altre iniziative, pur essendo assimilabili, nel momento organizzativo, alle forme del turismo, differiscono per la loro precipua finalità religiosa e spirituale.

L'O.R.P. propone ed organizza **pellegrinaggi, non viaggi turistici**.

L'Opera Romana Pellegrinaggi offre, inoltre, i propri **servizi per l'accoglienza e l'assistenza di quanti giungono pellegrini a Roma**. A queste persone è dedicato il settore "**Omnia Vatican&Rome**" che offre una rivisitazione tematica dei siti cristiani realizzata attraverso itinerari di pellegrinaggio svolti in open bus oppure a piedi.

A coloro che desiderano svolgere un **percorso pastorale alla scoperta dei numerosi beni artistici, culturali e religiosi presenti sul territorio italiano** si rivolgono, invece, le proposte "**OmniaforItaly**".

1.2 La peculiare esperienza del pellegrinaggio implica che le aspettative ed i comportamenti dei partecipanti devono essere coerenti con la **volontaria e consapevole adesione ad una attività di culto**.

O.R.P. si riserva, pertanto, il diritto **di non accettare l'iscrizione o rifiutare la partenza** in presenza di condotte o manifestazioni contrarie allo spirito ed alle finalità religiose del pellegrinaggio. In tali eventualità si procederà a rimborsare la quota già pagata, al netto delle spese non rimborsabili fino a quel momento sostenute.

1.3 Durante il pellegrinaggio i partecipanti sono liberi di non assistere alle funzioni religiose programmate, ma in tal caso dovranno darne notizia all'accompagnatore e/o animatore spirituale e con lui coordinarsi.

Nei confronti di quanti assumessero delle condotte irrispettose, **l'accompagnatore e/o l'animatore spirituale potrà assumere le azioni reputate necessarie a salvaguardare il rispetto degli altri partecipanti ed il loro diritto ad una libera esperienza di fede**.

1.4 **L'animazione pastorale e l'assistenza spirituale sono l'elemento principale che qualifica i nostri pellegrinaggi e le nostre iniziative, svolte da assistenti spirituali e animatori pastorali che parlano l'italiano e, su richiesta, anche altre lingue.**

2. Sede centrale dell'Opera Romana Pellegrinaggi

L'Opera Romana Pellegrinaggi ha sede nel **Palazzo del Vicariato Vecchio "Maffei Marescotti", zona extraterritoriale, sito in Via della Pigna n.° 13/a, 00186 Roma**.

Centralino per informazioni e centro prenotazione individuali: dal lunedì al venerdì - tel. 06/69896.1 - Fax 06/69880513 - e-mail: info@operaromanapellegrinaggi.org.

L'ubicazione degli altri uffici ed Info Point dell'Opera Romana Pellegrinaggi viene indicata sul sito internet www.orp.org.

DISPOSIZIONI GENERALI

3. Validità Condizioni Generali

La presente regolamentazione si applica ai pellegrinaggi ed alle iniziative programmate dall'Opera Romana Pellegrinaggi e pubblicate sul sito www.orp.org.

4. Protezione dati personali

L'Opera Romana Pellegrinaggi per elaborare la tua richiesta di adesione alla nostra iniziativa e successivamente per la gestione della stessa, ha la necessità di trattare i tuoi dati personali. Pertanto, **il conferimento dei tuoi dati ha carattere obbligatorio** ed il perfezionamento delle procedure per aderire alla nostra iniziativa implica l'accettazione al trattamento dei tuoi dati personali secondo quanto descritto di seguito.

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati è Vicariato di Roma-Opera Romana Pellegrinaggi, via della Pigna 13/a, 00186 Roma - [e-mail privacyorp@orp.org](mailto:e-mail_privacyorp@orp.org).

La persona Responsabile della protezione dei tuoi dati è reperibile agli indirizzi email rpd@diocesidiroma.it e rpd@pec.diocesidiroma.it. Ti puoi riferire a questi contatti per tutte le domande che vuoi porre all'O.R.P. inerenti la tutela della tua buona fama e della riservatezza della tua vita privata.

La base giuridica del trattamento è il contratto in base al quale Opera Romana Pellegrinaggi ti fornirà il servizio che richiedi e il tuo eventuale consenso a trattare dati particolari e ad essere iscritto nella newsletter.

L'Opera Romana Pellegrinaggi, garantisce la sicurezza e la riservatezza dei tuoi dati, informandoti che li utilizzerà secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, esclusivamente per la **finalità** di gestire la tua richiesta di adesione alla nostra iniziativa e nei limiti della sua missione istituzionale; viene esclusa a qualsiasi titolo la cessione a terzi per finalità diverse da quelle previste da questo contratto.

Laddove si rendesse necessaria, la **comunicazione dei dati** potrà essere effettuata alle autorità competenti e/o alle compagnie assicurative e/o comunque a terzi che forniscono all'Opera Romana Pellegrinaggi servizi collaterali e strumentali per consentirti la fruibilità dell'iniziativa.

Potrà essere necessario **trasferire i tuoi dati** verso Paesi terzi, ma questo avverrà solo in misura accessoria e strumentale alla finalità di renderti possibile l'esperienza di pellegrinaggio. Per rendere più sicuro il tuo viaggio, ti chiediamo di trattare, con il tuo consenso, eventuali dati particolari.

I tuoi dati saranno **cancellati** dopo il periodo obbligatorio di conservazione che ci viene imposto dalle normative a cui siamo soggetti.

In ogni momento **potrai esercitare i diritti contemplati dalle normative vigenti in tema di Protezione dei Dati**, più specificamente il diritto all'accesso ai dati personali, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che ti riguarda o l'opposizione al trattamento stesso, il diritto alla portabilità dei tuoi dati e il diritto al reclamo presso una autorità di controllo.

Per esercitare i tuoi diritti puoi rivolgerti a Vicariato di Roma-Opera Romana Pellegrinaggi, via della Pigna 13/a, 00186 Roma - e-mail privacyorp@orp.org.

5. Per quanto non disciplinato

Per quanto non disciplinato nelle presenti Condizioni Generali, si applicheranno le disposizioni della Convenzione internazionale (CCV) di Bruxelles del 23/4/70, ratificata con legge del 27/12/77, n. 1084 e le altre eventuali normative vigenti. Tutti i servizi di trasporto inclusi nei pellegrinaggi sono regolati dalle leggi dei paesi in cui vengono effettuati.

6. Controversie

6.1. L'O.R.P. e il partecipante si impegnano a risolvere in modo amichevole le eventuali controversie sull'interpretazione e applicazione delle presenti "Condizioni Generali" o comunque dipendenti dalla partecipazione ai pellegrinaggi e/o alle altre iniziative dell'O.R.P., anche attraverso procedure di composizione extragiudiziale (negoziazione e/o mediazione).

6.2. Nel caso in cui non sia possibile risolvere la controversia in modo bonario resta convenuto che il Foro competente in via esclusiva sarà quello di Roma (Italia), con esclusione di ogni altro.

7. Comprensione della regolamentazione applicabile e modifiche delle clausole presenti Condizioni

Quanti partecipano ai pellegrinaggi e/o alle varie iniziative dell'O.R.P. devono aver valutato il programma specifico dell'itinerario prescelto nonché approfondito la conoscenza delle disposizioni che lo regolamentano, ovvero aver preso visione delle presenti Condizioni Generali nonché, laddove previste, delle coperture assicurative incluse.

Tali documenti, disponibili sul sito www.orp.org e su richiesta negli uffici dell'Opera Romana Pellegrinaggi, possono essere aggiornati; eventuali modifiche entreranno in vigore dalla loro pubblicazione sul sito nella sezione "Condizioni Generali" presente nel footer.

Prima di aderire ad un pellegrinaggio o ad altra iniziativa si consiglia, quindi, di consultare il sito www.orp.org dove si trova pubblicata la versione più aggiornata delle "Condizioni Generali".

La partecipazione ad un pellegrinaggio e/o ad un'altra iniziativa dell'Opera Romana Pellegrinaggi implica la comprensione della specifica regolamentazione ad essa applicabile e l'accettazione integrale della stessa e delle presenti "Condizioni Generali".

8. Buono regalo - donare un'esperienza di pellegrinaggio

8.1 E' possibile regalare un Buono regalo per fare un'esperienza di pellegrinaggio con l'Opera Romana Pellegrinaggi destinando una somma, discrezionale ed infruttifera, a favore di un beneficiario per consentirgli di usufruire, entro un periodo di tempo stabilito, di un pellegrinaggio di proprio gradimento.

8.2 Il Buono regalo è disciplinato dalle seguenti previsioni:

a) l'acquisto, la ricezione e l'uso del Buono regalo implica l'accettazione della sua regolamentazione e di quanto riportato nelle presenti Condizioni Generali.

Per fruire del pellegrinaggio il beneficiario del Buono regalo dovrà sottoscrivere la scheda di Iscrizione che presuppone la conoscenza, la comprensione e l'accettazione di ogni singolo punto delle presenti Condizioni Generali che regolamentano l'adesione ai pellegrinaggi ed alle Iniziative di O.R.P.;

b) il Buono regalo può essere acquistato con varie modalità:

- online sul sito www.orp.org, cliccando su "Acquista ora" posizionato accanto all'immagine del Buono regalo.

- inviando una mail a promozione@orp.org oppure contattando il Customer Care dedicato al nr. 06 69896 226, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00;

- c) ad ogni Buono regalo sarà abbinato un codice univoco di utilizzo che dovrà essere specificato al momento dell'utilizzo;
- d) è possibile acquistare più Buoni regalo con uno stesso ordine;
- e) più Buoni regalo destinati allo stesso beneficiario possono essere cumulati per effettuare il saldo del pellegrinaggio;
- f) il Buono regalo, spendibile in un'unica soluzione esclusivamente per il pagamento di un pellegrinaggio, ha una validità di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di acquisto; al termine del periodo il Buono regalo scade automaticamente e non può essere più utilizzato.
- g) Qualora il valore del Buono regalo fosse superiore al costo del pellegrinaggio scelto, per la somma residua verrà emesso un nuovo Buono regalo con un periodo di validità di 12 (dodici) mesi;
- h) qualora invece il valore del Buono regalo non fosse sufficiente ad acquistare il pellegrinaggio desiderato, il beneficiario dovrà integrare l'importo mancante utilizzando altre modalità di pagamento ed effettuando il saldo prima della partenza, nel rispetto della tempistica prevista per l'itinerario.
- i) Il Buono regalo non è rimborsabile, non può essere convertito in denaro contante oppure accreditato su carte di credito o su conto corrente.
Unica eccezione alla non rimborsabilità è prevista nel caso in cui il beneficiario, dopo aver prenotato il pellegrinaggio, sia impossibilitato a parteciparvi per una delle ipotesi previste dall'assicurazione e possa attivare la garanzia annullamento viaggio per chiedere il rimborso delle penali applicate in conseguenza della rinuncia (vedi articoli 16, 17 e 28).
Nel caso, invece, il pellegrinaggio prenotato venga annullato da O.R.P. si prolungherà la scadenza del buono regalo per ulteriori 12 (dodici) mesi.

9. Esclusione diritto di recesso

Il diritto di recesso non trova applicazione nel caso di acquisti o prenotazioni effettuate on line sul sito www.orp.org.

PELLEGRINAGGI

10. PELLEGRINAGGIO: iscrizione, acconto e saldo quota

10.1 Le iscrizioni si ricevono presso:

- la Sede Centrale in via della Pigna 13/a - 00186 Roma;
- l'ufficio di San Pietro in Piazza Pio XII, 9 - 00193 Roma.

Le informazioni sui pellegrinaggi sono reperibili anche sul portale internet www.orp.org dove, per alcune iniziative evidenziate dalla scritta "*Prenota ora*", sarà possibile effettuare anche la prenotazione on line.

10.2 Per partecipare al pellegrinaggio è obbligatorio compilare e sottoscrivere l'apposita scheda di iscrizione reperibile presso tutti gli uffici O.R.P., nonché sul sito www.orp.org.

Non si accetteranno schede di iscrizione prive della firma.

Nella scheda di iscrizione dovranno essere specificate, nel campo Note/Segnalazioni, eventuali esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, celiachia, disabilità, ecc...). È comunque opportuno che coloro che necessitano di diete particolari, soffrono di intolleranze od allergie, provvedano a portarsi il necessario durante il pellegrinaggio in quanto non sempre e dovunque sarà possibile esaudire le diverse richieste.

10.3 Per eseguire l'iscrizione al pellegrinaggio la scheda di iscrizione, compilata e firmata, dovrà essere consegnata presso uno degli uffici dell'O.R.P. oppure inoltrata tramite e-mail

(info@operaromanapellegrinaggi.org) oppure fax (06/69880513), unitamente alla documentazione comprovante l'avvenuto pagamento dell'acconto.

Contestualmente alla sottoscrizione della scheda di iscrizione dovrà essere versato l'acconto indicato per ogni iniziativa, comprensivo della quota d'iscrizione. **Per le iscrizioni effettuate nei 30 giorni precedenti la data di partenza è necessario saldare la quota complessiva.**

Il mancato versamento dell'acconto farà venir meno l'iscrizione al pellegrinaggio con la conseguente decadenza della prenotazione effettuata.

10.4 Il saldo della quota complessiva (con eventuali supplementi) deve essere effettuato tassativamente 30 giorni prima della data di partenza, oppure nella diversa data laddove specificamente indicata, anche nell'ipotesi in cui l'interessato non abbia ricevuto il "foglio di convocazione/foglio notizie" (vedi art. 19.6). Il mancato pagamento del saldo alla scadenza stabilita costituisce clausola risolutiva espressa, tale da determinarne da parte di O.R.P. la risoluzione di diritto, con perdita della quota iscrizione e dell'acconto versati (per le tempistiche di pagamento e le penali applicabili si rimanda a quanto previsto nei successivi artt. 11 e 16).

10.5 I pagamenti tramite bonifico bancario possono essere effettuati, specificando nella causale il numero di pratica, sui seguenti conti correnti intestati a Vicariato di Roma Opera Romana Pellegrinaggi:

- INTESA SANPAOLO
cod. IBAN: IT 95 E 03069 09606 100000007455
cod. BIC/SWIFT: BCITITMM
- POSTE ITALIANE
cod. IBAN: IT 97 V 07601 03200 001053307169
cod. BIC/SWIFT: BPPIITRRXXX

Presso gli uffici dell'Opera Romana Pellegrinaggi si accettano pagamenti in contanti, con carte di credito e bancomat.

10.6 E' altresì possibile versare l'acconto oppure il saldo del pellegrinaggio effettuando un pagamento on line, tramite Carta di Credito/Debito o Pay Pal, accedendo ad un'area riservata del sito www.orp.org; informazioni presenti sull'estratto conto.

11. Gruppi ed iniziative particolari

11.1 Per i gruppi precostituiti di pellegrini possono essere previste condizioni diverse che verranno comunicate prima dell'iscrizione e che andranno specificatamente accettate e sottoscritte. Per quanto non diversamente concordato, in relazione a tali gruppi, verranno applicate le presenti Condizioni Generali.

11.2 Una regolamentazione specifica può essere prevista per alcuni pellegrinaggi particolari, gli Itinerari Religiosi Culturali, i soggiorni a Roma, i Cammini, le iniziative "Omnia Vatican&Rome" e "OmniaforItaly" (per queste visita il sito www.omniavaticanrome.org e www.omniaforitaly.org).

Per conoscere le modalità e le tempistiche di pagamento relative agli acconti ed ai saldi, le penali applicabili in caso di rinuncia alla partenza nonché la sussistenza o meno della copertura assicurativa, si rimanda, laddove non indicato nelle presenti Condizioni Generali, a quanto previsto nel programma particolare/preventivo di ogni singolo pellegrinaggio e/o iniziativa.

12. Riduzioni sulle quote

Per le proposte inserite sul sito www.orp.org nelle sezioni "Pellegrinaggi" e "Itinerari Religiosi Culturali", sono previste riduzioni per i nuclei familiari composti da almeno 3 persone adulte, per viaggi di nozze e 25° e 50° anniversario di matrimonio, per Seminaristi di teologia, Sacerdoti

novelli, Suore e Religiosi neo-professi e nel 25° e 50° anniversario di ordinazione sacerdotale e professione religiosa.

Per ottenere queste riduzioni, all'atto dell'iscrizione sarà necessario presentare idonea certificazione: documento di identità, stato di famiglia, attestazione ecclesiastica.

Le riduzioni non sono tra loro cumulabili e si applicano solo alle prenotazioni individuali.

13. Quota complessiva pellegrinaggio

13.1 La quota complessiva del pellegrinaggio si compone di:

- una quota di iscrizione (non rimborsabile)
- una quota di partecipazione
- una quota per tasse e servizi

Nella quota complessiva è generalmente ricompreso anche il costo dell'assicurazione (vedi art. 27), le mance e gli ingressi alle visite come da programma.

Si informa che gli ingressi non sono rimborsabili laddove l'iscritto, durante il pellegrinaggio, rinunci alla fruizione delle visite.

13.2 Alla quota complessiva possono aggiungersi delle voci supplementari, specificate nei singoli itinerari di pellegrinaggio (ad es. il volo di collegamento, l'alta stagione, l'uso camera singola, visti obbligatori etc...).

In caso di rinuncia alla partenza, la rimborsabilità o meno di tali voci viene considerata nell'estratto conto di penale che l'Opera Romana Pellegrinaggi provvede ad inviare al rinunciante e/o all'intestatario della pratica.

Nella quota complessiva non è ricompreso il costo degli adempimenti sanitari imposti dalla normativa vigente nel paese di destinazione.

13.3 La quota complessiva del pellegrinaggio è stata calcolata considerando il costo dei servizi a terra, dei trasporti, dei diritti e delle tasse sulla base delle tariffe in vigore nel mese di acquisto/pagamento dei suddetti servizi/oneri.

13.4 Il prezzo complessivo del pellegrinaggio, o di altra iniziativa, comunicato e confermato con l'iscrizione potrà essere, pertanto, variato sino a 21 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza della variazione di: costo di trasporto – incluso il carburante – diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco e di imbarco nei porti e negli aeroporti. Per tali variazioni si farà riferimento ai costi in vigore alla data di pubblicazione delle proposte di pellegrinaggio sul sito internet, e/o del programma specifico, ovvero alla data riportata negli eventuali successivi aggiornamenti e si applicherà la disciplina riportata al successivo art. 14.

14. Revisione della quota del pellegrinaggio

14.1 Le quote pubblicate dall'O.R.P. potranno subire modifiche dovute a:

- **Variazioni dei costi di trasporto e dei costi del carburante (Aviation Jet Fuel).** Per quanto riguarda il costo del trasporto e del carburante di tutti i voli inclusi nei pellegrinaggi dell'O.R.P. verso tutte le destinazioni italiane ed estere – UE e fuori UE, tratte nazionali, internazionali ed intercontinentali, comprendendo tratte interne, avvicinamenti e riprotezioni – esso è applicato secondo le Condizioni Generali previste dal vettore che provvede all'approvvigionamento ed applicando la variazione corrispondente a quella comunicata all'O.R.P. dal vettore fino ad un mese precedente la partenza.

Per i calcoli si farà riferimento alle variazioni dei costi di cui sopra rispetto alle comunicazioni, volta per volta, inviate dai singoli vettori e/o fornitori di servizi sopra menzionati.

- **Diritti e tasse.** Saranno calcolate dall'O.R.P. le eventuali variazioni dei valori di diritti e tasse relativi al pellegrinaggio acquistato rispetto ai valori dei diritti e delle tasse

applicati alla data di pubblicazione sul sito internet, e/o sul programma specifico, ovvero alla data riportata negli eventuali successivi aggiornamenti.

14.2 **Le quote** dei pellegrinaggi **non saranno**, in ogni caso, **soggette a modifica qualora la variazione delle stesse fosse inferiore all' 8%**. L'adeguamento verrà, invece, applicato per intero al partecipante nel caso in cui la variazione dovesse essere uguale o superiore all'8% e potrà essere comunicato sino al 21esimo giorno prima della partenza tramite emissione di nuovo estratto conto, o altro tipo di comunicazione.

14.3 Tutti gli **adeguamenti**, comunque, se **superiori all'8%** della quota complessiva del pellegrinaggio **conferiscono al partecipante la facoltà di recedere** dal contratto, ottenendo il rimborso delle somme versate (esclusa la quota di iscrizione), dandone comunicazione all'O.R.P. entro due giorni dalla comunicazione di adeguamento. In difetto di espressa comunicazione entro il suddetto termine, l'adeguamento si intenderà accettato.

15. Sostituzione dell'iscritto al pellegrinaggio

L'iscritto può farsi sostituire da altra persona sempre che: a) l'O.R.P. ne sia informata per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le ragioni della sostituzione e le generalità del sostituto; b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari; c) i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione; d) il sostituto rimborsi all'O.R.P. tutte le spese aggiuntive sostenute per procedere alla sostituzione, nella misura che gli verrà quantificata prima della sostituzione.

Il rinunciante ed il sostituto sono solidalmente responsabili per il pagamento del prezzo e di ogni altro onere economico dovuto all'O.R.P.

16. Rinuncia al pellegrinaggio, penali e rimborso

16.1 All'iscritto che rinuncia al pellegrinaggio prima della partenza sarà addebitata una penale nella misura sotto indicata, diversa a seconda del numero dei giorni di calendario che mancano alla data di partenza:

- a) dalla iscrizione fino al 30° giorno precedente la data di partenza = l'acconto indicato sul programma, inclusa la quota di iscrizione;
- b) dal 29° giorno fino al 15° giorno precedente la data di partenza = il 50% della quota complessiva, inclusa la quota di iscrizione;
- c) dal 14° giorno fino al 6° giorno precedente la data di partenza = il 75% della quota complessiva, inclusa la quota di iscrizione;
- d) dal 5° giorno fino al giorno della partenza = il 100% della quota complessiva, inclusa la quota di iscrizione.

Quest'ultima penale verrà applicata a chi per qualsiasi ragione non si presenta al raduno o rinuncia al pellegrinaggio o lo interrompe.

Per alcune iniziative possono essere previste modalità e tempistiche di rinuncia, penali e rimborsi diverse da quelle anzidette, pertanto si rimanda a quanto previsto nel programma specifico.

16.2 In caso di rinuncia alla partenza, la rimborsabilità o meno delle voci supplementari (ad es. il collegamento volo, l'alta stagione, l'uso camera singola, visti obbligatori, etc...) viene considerata nell'estratto conto di penale che l'Opera Romana Pellegrinaggi provvede ad inviare al rinunciante e/o all'intestatario della pratica. Resta esclusa la rimborsabilità da parte di O.R.P. di eventuali iniziative e/o servizi prenotati in autonomia dall'iscritto al pellegrinaggio.

16.3 Ove ricorra la circostanza prevista al successivo art. 22.2 il supplemento "uso camera singola" verrà incluso nell'importo complessivo addebitato a titolo di penale, ma la cifra

corrispondente resterà a carico del rinunciante e, ricorrendo le condizioni per il rimborso, non verrà inclusa nella somma restituita.

16.4 La richiesta di spostamento dell'iscrizione da un pellegrinaggio all'altro, o da una data ad un'altra per lo stesso itinerario, pervenuta successivamente al versamento dell'acconto, verrà considerata come rinuncia e saranno in tal caso applicate le penali di cui sopra.

16.5 Nel momento in cui viene effettuata l'iscrizione e versato l'acconto si attiva la copertura assicurativa a garanzia dell'annullamento viaggio. Al riguardo **si raccomanda di leggere attentamente sulla tessera assicurativa quanto previsto nella sezione "Annullamento viaggio" e gli adempimenti prescritti alla voce "Obblighi dell'assicurato in caso di richiesta di rimborso"**. In caso di impedimento alla partenza, l'iscritto dovrà prendere contatto con la Compagnia Assicurativa secondo le tempistiche e con le modalità indicate nella Tessera Assicurativa (**pena l'inammissibilità della domanda di rimborso**) ed informare prontamente l'Opera Romana Pellegrinaggi.

Le comunicazioni dirette all'O.R.P. dovranno avvenire esclusivamente per iscritto, tramite posta, consegnate a mano oppure inviate all'indirizzo e-mail info@operaromanapellegrinaggi.org o via fax al numero 06/69880513, **non appena si verifica l'evento impeditivo** e contenere i seguenti dati:

- indicazione del pellegrinaggio, incluso il numero di pratica assegnato
- nominativo dell'iscritto che rinuncia e suoi recapiti (indirizzo di residenza – telefono e-mail - fax).

Si precisa che tutta **la documentazione occorrente per la pratica di rimborso dovrà essere inoltrata esclusivamente alla Compagnia Assicurativa (e non a O.R.P.) con la quale l'iscritto dovrà personalmente interfacciarsi.**

17. Annullamento pellegrinaggio

18.1. Qualora il pellegrinaggio non potesse effettuarsi per caso fortuito o causa di forza maggiore, ovvero per altre cause non dipendenti dall'O.R.P. (maltempo, scioperi, agitazioni, guerre, motivi politici, epidemie, ecc.), verranno rimborsate le somme ricevute (inclusa la quota di iscrizione) al netto delle spese operative (ad es. alberghi, visti, biglietteria aerea e/o ferroviaria e/o per fruizione visite) già anticipate ai fornitori di servizi. **Tali quote verranno rimborsate agli iscritti quando restituite ad O.R.P. dai fornitori.**

17.2. Laddove, invece, il pellegrinaggio fosse annullato da O.R.P. per esigenze tecnico-organizzative verificatesi nei 21 giorni precedenti la partenza, verranno rimborsate integralmente le somme ricevute.

18. Modifiche al programma del pellegrinaggio

18.1 L'Opera Romana Pellegrinaggi si riserva, prima della partenza, il diritto di modificare in qualsiasi momento il programma del pellegrinaggio e di sostituire gli alberghi previsti con altri di pari caratteristiche, così come ogni altro servizio, se esigenze improvvise o impreviste lo rendessero necessario.

In caso di modifica significativa del pellegrinaggio, o di un suo elemento essenziale, l'iscritto riceverà una comunicazione scritta della modifica apportata e della eventuale variazione di prezzo in conseguenza della quale dovrà rispondere per iscritto entro i successivi due giorni lavorativi esprimendo l'accettazione o la volontà di recedere. In difetto di espressa comunicazione entro il suddetto termine, la modifica si intenderà accettata.

18.2 Nell'ipotesi che l'O.R.P. abbia necessità di variare il programma o sostituire qualche servizio in corso di pellegrinaggio, lo renderà noto ai partecipanti e provvederà ad adottare soluzioni alternative idonee, senza oneri aggiuntivi. Si precisa che la modifica del programma è una prassi ricorrente, motivata da ragioni differenti (sicurezza/affluenza siti/esigenze del

gruppo/ritardi), che viene rimessa alla valutazione dell'accompagnatore per la buona riuscita del pellegrinaggio.

- 18.3 Gli orari dei voli potrebbero essere soggetti a cambiamenti da parte delle compagnie aeree, anche senza preavviso; in ogni caso essi non costituiscono un elemento essenziale del pellegrinaggio e nessuna responsabilità potrà essere imputata all'Opera Romana Pellegrinaggi.
- 18.4 L'Opera Romana Pellegrinaggi non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali spese aggiuntive che i partecipanti dovessero sostenere a causa di ritardi procurati da irregolarità del servizio di trasporto pubblico e/o di altri servizi pubblici conseguenti a fenomeni atmosferici e naturali di singolare entità, scioperi, agitazioni, guerre, quarantene, epidemie, malattie ecc.; in tali circostanze l'onere economico resta a carico dei partecipanti. Sono ugualmente ad esclusivo carico dei partecipanti tutte le spese che gli stessi dovessero eventualmente affrontare in qualsiasi momento del pellegrinaggio a seguito di malattie, infortuni, ricoveri e degenze ospedaliere, trasporti straordinari, assistenze, ecc. non coperte dalle garanzie assicurative comprese nella quota complessiva.
- 18.5 Si segnala che l'itinerario indicato sul programma di ogni iniziativa è un itinerario redazionale di viaggio che deve essere considerato suscettibile di modifiche in corso di svolgimento per richieste dei partecipanti, oppure perché ritenute opportune/necessarie dall'accompagnatore o conseguenti a particolari situazioni verificatesi in loco.

19. Informazioni e documenti per la partecipazione al pellegrinaggio

- 19.1 I partecipanti prendono atto che l'O.R.P., tramite le notizie riportate sul sito internet www.orp.org, nelle presenti Condizioni Generali, nella scheda di iscrizione, nell'estratto conto e nei documenti informativi consegnati prima della partenza (Foglio Notizie - Foglio Convocazione) fornisce tutte le generali informazioni dovute (es. destinazione, durata, estremi e recapiti intermediario e organizzatore, prezzo, acconti, modalità di pagamento e di revisione, estremi copertura assicurativa, tipologie di trasporto, caratteristiche sistemazione alberghiera, itinerari, presenza guide ed accompagnatori, termini per il reclamo, etc), nonché le notizie di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini degli Stati Membri UE in materia di passaporto e visto, nonché degli obblighi sanitari.

Il partecipante, sulla base di tali informative generali e sulla base di altre più specifiche ed aggiornate che provvederà a reperire (per es. presso Polizia di Stato, Questure, Ambasciate, Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiareassicuri.it, Centrale Operativa ACI al numero 06.491115, Ministero della Salute, OMS, etc oppure se straniero presso le autorità competenti della nazione di appartenenza), dovrà assicurarsi, per tempo, che il passaporto individuale o il documento di identità che intende utilizzare per l'espatrio sia idoneo ed ammesso dall'Autorità degli Stati da visitare, nonché di essere in possesso delle certificazioni attestanti l'effettuazione delle eventuali profilassi sanitarie prescritte per visitare la meta del pellegrinaggio.

Si raccomanda, pertanto, di consultare il sito del Ministero degli Esteri e della Cooperazione Internazionale e/o quello del Ministero della Salute **per avere informazioni aggiornate sulla situazione di sicurezza nei singoli paesi e sulle rispettive disposizioni e misure di contenimento disposte dalle autorità locali.**

I cittadini stranieri, analogamente, dovranno reperire le necessarie ed aggiornate informazioni attraverso le autorità competenti e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

Si segnala inoltre che:

- il passaporto resta il principale documento per i viaggi all'estero;
- alcuni paesi ancora non accettano la carta di identità italiana per l'espatrio, inclusa quella elettronica;

- le carte di identità italiane in formato cartaceo rinnovate con timbro apposto dal Comune di appartenenza, quelle in formato elettronico rinnovate con il foglio di proroga rilasciato dal Comune e le carte di identità la cui validità sia stata prorogata fino al giorno e mese di nascita possono comportare disagi, fino al respingimento in frontiera.

- i **minori italiani** per espatriare devono essere muniti di un documento personale valido per l'espatrio. Per conoscere la normativa sull'espatrio dei minori si rimanda alle indicazioni fornite dal Ministero dell'Interno tramite il sito della Polizia di Stato.

Per i minori di anni 14 e per quelli per cui è necessaria l'autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria si consiglia di visionare la pagina web <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>.

Per i **minori stranieri** si dovranno reperire le analoghe informazioni attraverso le rappresentanze diplomatiche/consolari.

19.2 L'interessato, verificato quanto sopra, per l'iscrizione al pellegrinaggio sarà tenuto a fornire all'O.R.P. gli estremi di emissione e di validità del documento che utilizzerà per l'espatrio. Si raccomanda, al riguardo, di fornire il nominativo esatto riportato sul documento che si utilizzerà per la partenza (non utilizzare i soprannomi); l'Opera Romana Pellegrinaggi non potrà, infatti, essere ritenuta responsabile e obbligata al rimborso/risarcimento per l'eventuale mancato imbarco al momento del check-in dipeso dalla non corrispondenza tra il nominativo fornito ed utilizzato per l'acquisto del titolo di viaggio e quello riportato sul documento. L'eventuale richiesta di riemissione del titolo di viaggio rimarrà esclusivamente a carico dell'iscritto che ne sosterrà la spesa in base a quanto verrà richiesto dalla compagnia aerea.

19.3 **Nessuna responsabilità** potrà essere riconosciuta all'Opera Romana Pellegrinaggi e nessun rimborso/risarcimento sarà da essa dovuto a chi non potesse effettuare un pellegrinaggio per **mancaza/invalidità/irregolarità dei documenti personali** per l'espatrio, oppure per la ricorrenza di **condizioni personali e/o sanitarie ritenute dalle Autorità governative ostative all'espatrio** o, in caso di pellegrinaggio già in corso, tali da rendere obbligatorio il **rimpatrio o diversamente la quarantena (fermo sanitario) in loco**, nonché in caso di interruzione volontaria del pellegrinaggio.

19.4 Gli stranieri prima di prenotare un pellegrinaggio dovranno informarsi, presso i Consolati dei Paesi destinatari del pellegrinaggio, dei documenti e dei visti occorrenti e delle tempistiche per il loro rilascio; l'O.R.P. non si assume la responsabilità, anche di tipo economico, in caso di rifiuto o ritardo nella concessione di eventuali documenti o visti consolari da parte delle autorità competenti che possano impedire la partecipazione al pellegrinaggio prenotato.

19.5 Per effetto del trattato di Schengen, per l'ingresso nei Paesi aderenti all'accordo, non ci sarà più controllo dei passaporti. Dal momento, però, che potranno verificarsi comunque dei controlli di sicurezza, bisogna essere sempre muniti di un documento valido di riconoscimento.

19.6 L'O.R.P. prima della partenza consegnerà o invierà al recapito fornito dall'iscritto un documento (foglio notizie/foglio convocazione) con le definitive istruzioni di viaggio. Qualora il documento non dovesse essere recapitato per qualsiasi motivo, dovrà essere premura degli iscritti richiederlo all'O.R.P. nelle 48 ore feriali antecedenti la partenza; il suo mancato recapito non potrà in alcun modo essere motivo di rinuncia tacita alla partecipazione al pellegrinaggio.

19.7 È necessario portare sempre con sé la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (Tessera Sanitaria/Codice fiscale) oppure, se stranieri, altro documento equivalente-

19.8 **Si ricorda che le normative richiamate potrebbero subire delle variazioni in data successiva alla pubblicazione del presente documento; per tale motivo il partecipante dovrà verificarne la vigenza con le istituzioni deputate ed**

eventualmente adeguarsi nei tempi utili alla partenza. In assenza di tale verifica nessuna responsabilità per la mancata partenza potrà essere imputata all'O.R.P..

19.9 Durante il pellegrinaggio i partecipanti dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza oltre a quelle specifiche in vigore nel paese meta del pellegrinaggio, nonché seguire le indicazioni fornite loro dall'accompagnatore.

20. Sicurezza nei paesi stranieri

Le informazioni ufficiali di carattere generale sui Paesi esteri (relativi alla sicurezza, anche sanitaria, ai documenti occorrenti per l'ingresso, ecc.) sono fornite dal Ministero Affari Esteri tramite il sito www.viaggiasesicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica (06.491115 attiva tutti i giorni con servizio vocale nell'orario notturno) e sono pubblicamente consultabili. Poiché si tratta di dati suscettibili di modifiche e aggiornamenti l'interessato dovrà consultare tali fonti (o, se straniero, altre equivalenti disponibili nel proprio paese di residenza) e verificarne la formulazione e l'attualità.

21. Idoneità al pellegrinaggio - Esclusione di responsabilità di O.R.P.

21.1 I pellegrinaggi di O.R.P. sono aperti a tutti, ma possono non essere adatti a tutti.

Per questo motivo, prima di prenotare un pellegrinaggio, si invitano gli interessati a scegliere consapevolmente l'itinerario.

Si consiglia di informarsi accuratamente sulla tipologia e sulle peculiari caratteristiche del pellegrinaggio (mezzi di trasporto, durata transfert, condizioni climatiche, barriere architettoniche, itinerari a piedi...) poiché alcuni itinerari e/o escursioni e/o spostamenti potrebbero essere non facilmente accessibili e risultare disagiati ad alcune persone, nonché prevedere spostamenti di diverse ore su strade sterrate ed impervie e/o l'attraversamento di zone desertiche.

L'Opera Romana Pellegrinaggi segnala di non disporre di personale adeguato alla cura ed all'assistenza di persone con problemi di disabilità o mobilità ridotta per le quali, pertanto, ove scelgano di iscriversi al pellegrinaggio, si renderà necessario l'accompagnamento da parte di familiari e/o di personale qualificato.

Si raccomanda a quanti siano bisognosi di specifica assistenza medica o presentino particolari patologie di fare un'attenta valutazione sulla propria capacità di partecipare ad un pellegrinaggio - magari con l'ausilio del proprio medico curante - e a richiedere informazioni approfondite all'O.R.P. Potrebbe, infatti, essere opportuno munirsi di apposite certificazioni mediche in caso di espatrio, nonché necessario concordare modalità utili a consentire lo svolgimento del pellegrinaggio in condizioni di sicurezza.

21.2 Nell'interesse di ogni partecipante O.R.P., in base alle peculiari informazioni di cui venisse a conoscenza, si riserva la possibilità di sconsigliare l'iscrizione al pellegrinaggio e, nel caso l'iscrizione si fosse già perfezionata, di procedere al rimborso della quota ricevuta.

21.3 O.R.P. non risponderà di eventuali disservizi dipesi dalla mancata o tardiva segnalazione da parte del partecipante di proprie invalidità o disabilità che richiedano servizi o assistenze dedicate; declina, inoltre, ogni responsabilità se, durante il pellegrinaggio, le condizioni fisiche del pellegrino risultassero non idonee alla destinazione dallo stesso prescelta.

22. Alloggi: abbinamenti e classificazione alberghiera

22.1 Le stanze negli alberghi sono generalmente a due letti. Le richieste di camere singole vengono accettate senza impegno, limitatamente alla disponibilità degli alberghi e secondo l'ordine d'iscrizione; in caso di mancanza di disponibilità di camere singole, il pellegrino si impegna a pagare il supplemento DUS (Doppia Uso Singola). In caso di mancata assegnazione (per una o più notti) verrà rimborsato proporzionalmente il relativo supplemento. Le camere singole sono in genere le meno confortevoli.

22.2 O.R.P. non può accettare iscrizioni individuali con sistemazione in camera doppia effettuando poi l'abbinamento con altra persona iscritta dello stesso sesso. Qualora due persone si siano iscritte al pellegrinaggio chiedendo di essere sistemate in una stanza doppia e, successivamente, una di loro rinunci al pellegrinaggio, **il supplemento camera doppia per uso singola sarà addebitato al rinunciante.**

22.3 La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti Autorità locali.

Si segnala che **il livello qualitativo dei servizi alberghieri in alcuni paesi extra-europei (ad es. Medio Oriente ed Asia) non può essere paragonato a quello garantito in Europa, nonostante possano essere identiche le relative classificazioni alberghiere.**

23. Mezzi di trasporto

23.1 **Aerei:** utilizziamo le maggiori compagnie aeree, con possibilità di partenza da tutti gli aeroporti italiani. I nomi dei vettori aerei utilizzati per i nostri pellegrinaggi sono indicati nel foglio di convocazione, eventuali variazioni, se conosciute dall'O.R.P., verranno comunicate con la massima tempestività. Gli orari dei voli potrebbero essere soggetti a cambiamenti da parte delle compagnie aeree, anche senza preavviso; in ogni caso qualsiasi variazione non costituisce un "elemento essenziale" del pellegrinaggio.

Si precisa che tutte le compagnie aeree, in caso di necessità, si possono avvalere di altri vettori per l'esecuzione di alcuni voli pur restando responsabili dei servizi a bordo, del controllo del personale, della manutenzione e dei controlli periodici sull'aeromobile.

Potrà pertanto capitare, ove la sostituzione sia stata comunicata dalla compagnia aerea a ridosso della partenza, che l'Opera Romana Pellegrinaggi non riesca ad avvisare della sostituzione i partecipanti e che sul foglio di convocazione sia indicato un volo non corrispondente alla livrea dell'aereo.

Si fa presente che **l'iscrizione ai pellegrinaggi sottende per l'iscritto il conferimento ad O.R.P. del mandato ad acquistare in suo nome la biglietteria aerea** necessaria al raggiungimento della destinazione prescelta, **nonché** - laddove il pellegrinaggio non potesse aver luogo a causa di restrizioni sanitarie e/o altra causa che costituisca impedimento e/o impossibilità sopravvenuta - **a richiedere alla compagnia aerea il rimborso dei titoli di viaggio non fruiti.**

Si richiama l'attenzione sul fatto che i titoli di viaggio acquistati da O.R.P. ad una tariffa particolare o promozionale (quali ad es. voli low cost o biglietti per tariffe gruppi) spesso non prevedono la rimborsabilità in caso di mancata partenza o negato imbarco.

Pullman: le Società di autoservizi che utilizziamo si avvalgono di pullman "Gran Turismo"; nei pellegrinaggi di durata superiore ai cinque giorni è previsto l'avvicendamento dei posti secondo un sistema di rotazione che tutti dovranno osservare.

Nave: utilizziamo primarie compagnie di navigazione con sistemazione in cabina tipo "standard".

23.2 Qualora l'iscritto acquisti autonomamente il biglietto di collegamento (volo/treno/pullman) per raggiungere il punto di incontro e/o di partenza del pellegrinaggio, **si raccomanda di calcolare un congruo lasso di tempo. Laddove l'iscritto non raggiungesse il punto di ritrovo** fissato per la partenza del pellegrinaggio, **a causa di ritardo e/o cancellazione del volo/treno/pullman acquistato per il collegamento, non è previsto da parte di Opera Romana Pellegrinaggi alcun rimborso e nessuna responsabilità le potrà essere imputata.**

Lo stesso principio deve ritenersi valido al rientro dal pellegrinaggio nel caso in cui, verificandosi circostanze imprevedibili, l'orario di arrivo subisca un ritardo con conseguente perdita per il partecipante della coincidenza con il mezzo di collegamento autonomamente acquistato.

23.3 Tutti i pellegrinaggi dell'Opera Romana Pellegrinaggi con partenza dall'Aeroporto di Roma Fiumicino prevedono l'accredito con il referente incaricato presso il punto di ritrovo fissato alle Partenze Internazionali, Terminal "T1", presso il banco di accoglienza dell'O.R.P. (a fianco della Cappella); per le partenze in pullman, dagli altri aeroporti e dai porti il punto di ritrovo verrà indicato nel foglio di convocazione.

24. Tassa di soggiorno, bevande ed extra

Le autorità locali, italiane ed estere, hanno la facoltà di introdurre la tassa di soggiorno ed altri eventuali oneri; ove ciò avvenisse dopo la pubblicazione delle quote dei pellegrinaggi sul sito internet, il relativo importo resterà a carico del partecipante.

Salvo diversa indicazione, le bevande e gli extra non sono compresi nella quota del pellegrinaggio. Tutti i facchinaggi sono a carico del pellegrino.

25. Bagagli

Sono affidati esclusivamente alla cura e all'attenzione del proprietario ed è preferibile che siano limitati ad una sola valigia. L'O.R.P. non risponde della loro eventuale perdita o danneggiamento, se non nell'ipotesi in cui la perdita o il danneggiamento siano avvenuti nel periodo in cui il bagaglio è stato affidato in custodia ai fornitori di servizi inclusi nel pellegrinaggio, che siano per legge tenuti a risponderne (es. vettori); in tali circostanze resta ferma l'attivazione della apposita polizza bagaglio. Al riguardo **si raccomanda di leggere attentamente sulla tessera assicurativa quanto previsto nella sezione "Bagaglio" e gli adempimenti prescritti alla voce "Obblighi dell'assicurato in caso di richiesta di rimborso" (pena l'inammissibilità della domanda di rimborso)**; in mancanza o non tempestiva esecuzione degli stessi da parte del partecipante al pellegrinaggio nessuna responsabilità potrà essere ascritta all'O.R.P.

26. Acquisti durante il pellegrinaggio

L'O.R.P. non risponde in alcun modo delle problematiche di varia natura derivanti dall'acquisto, nel corso dei propri pellegrinaggi in Italia e all'estero, di oggetti di particolare valore (commerciale, artistico, religioso, etc. come ad esempio quadri, tappeti, gioielli, icone etc.) o di souvenir in genere. Nessun assistente spirituale o animatore laico o guida locale è autorizzato dall'O.R.P. a consigliare negozi o centri commerciali ove effettuare acquisti o ad accompagnare i pellegrini per propri acquisti personali.

27. Assicurazioni per il pellegrinaggio

27.1 L'O.R.P. ha sottoscritto una polizza generale di responsabilità civile verso terzi a tutela di eventuali danni subiti dai partecipanti nel corso del pellegrinaggio, secondo le previsioni e i massimali previsti per legge.

L'O.R.P. **offre inoltre ai partecipanti al pellegrinaggio** una polizza assicurativa, **comprensiva della copertura Covid-19**, con le seguenti garanzie:

- ASSISTENZA E SPESE MEDICHE IN VIAGGIO
- BAGAGLIO
- ANNULLAMENTO VIAGGIO
- INTERRUZIONE VIAGGIO
- COVER STAY

Si segnala che per alcuni pellegrinaggi particolari, i soggiorni a Roma e le Iniziative "Omnia Vatican&Rome" e "OmniaforItaly" la copertura assicurativa non è prevista.

27.2 Per conoscere il testo completo delle garanzie, le prestazioni, gli obblighi dell'assicurato, i termini e le modalità operative, le esclusioni, i massimali e le franchigie si rinvia alle

Condizioni di assicurazione ed alla Tessera Assicurativa (consegnata prima della partenza) consultabili sul nostro sito internet www.orp.org, sotto la voce "Condizioni Generali". Un estratto delle coperture assicurative fornite si trova riportato sulla scheda di iscrizione.

La Tessera Assicurativa dovrà essere conosciuta quanto a contenuto e conservata accuratamente da ogni partecipante durante il pellegrinaggio.

27.3 Si ricorda che la garanzia assicurativa è soggetta a precisi e tempestivi adempimenti da parte del pellegrino, il mancato rispetto dei quali può comportare la decadenza dal diritto alle prestazioni e/o la perdita, totale o parziale, del diritto all'indennizzo.

Per le prestazioni oggetto della garanzia ASSISTENZA E SPESE MEDICHE IN VIAGGIO si raccomanda di non prendere alcuna iniziativa senza aver prima interpellato telefonicamente la centrale operativa, alla quale è necessario segnalare malattie/infortuni (quantunque di lieve gravità) al momento dell'accadimento. Eventuali spese mediche sostenute al rientro dal pellegrinaggio per infortuni verificatisi durante lo stesso ma non segnalati non saranno rimborsate.

27.4 Ogni partecipante al pellegrinaggio, in caso di bisogno, dovrà relazionarsi personalmente con la compagnia assicurativa e provvedere alla denuncia del sinistro ed alle successive pratiche secondo le indicazioni contenute nella Tessera Assicurativa.

Le richieste di rimborso e la documentazione a supporto devono essere inoltrate esclusivamente all'assicurazione; **O.R.P. declina ogni responsabilità per l'eventuale documentazione ricevuta che non sarà presa in considerazione né trasmessa alla compagnia assicurativa.**

28. Reclami per il pellegrinaggio

Ogni eventuale mancanza nell'esecuzione del programma del pellegrinaggio dovrà essere segnalata dal partecipante senza ritardo, affinché l'O.R.P., il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario non potrà essere contestato alcun tipo di inadempimento. Il partecipante dovrà altresì – a pena di decadenza – sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.