



## PREMESSE

"Cliente" è intesa la persona fisica o giuridica che stipula un contratto di soggiorno turistico e/o un contratto di compravendita di pacchetto turistico, in quanto ospite.

"Baia Holiday" è il tour operator che gestisce le prenotazioni e stipula contratti per soggiorni turistici nelle strutture ricettive gestite dal Gruppo Baia Silvea.

"Struttura ricettiva" è la società che si occupa della gestione delle strutture ricettive del Gruppo Baia Silvea.

## 1. CONTRATTO E PRENOTAZIONE

La prenotazione può essere effettuata e conclusa tramite posta, fax, e-mail, internet, presso i nostri recapiti, oppure direttamente dal nostro sito web tramite il nostro sistema di booking on-line. Il servizio di soggiorno è erogato esclusivamente a nuclei composti da un minimo di 1 ad un massimo di 6 componenti. La prenotazione è nominativa, ed in quanto tale è ritenuta valida esclusivamente per le persone i cui dati personali sono indicati nel contratto di prenotazione.

Al ricevimento della richiesta di prenotazione, Baia Holiday spedisce al cliente "il preventivo di servizio/pacchetto turistico" nel quale sono indicati: la struttura ricettiva scelta, la tipologia di unità abitativa e/o piazzola e/o camera e/o appartamento, le date di arrivo e di partenza, l'esatto importo del soggiorno, le modalità di pagamento della caparra (importi e date di scadenza) e del saldo. Il preventivo deve essere verificato nel contenuto dal cliente, e confermato per accettazione via internet, posta, fax.

Con la conferma della prenotazione e/o il pagamento della caparra/saldo, si ritiene concluso il contratto di prenotazione di servizi/pacchetti turistici, e come tale è vincolante. L'accettazione della prenotazione da parte di Baia Holiday è subordinata al pagamento dell'acconto e/o saldo del corrispettivo del soggiorno.

Eventuali segnalazioni ricevute dai clienti in merito a preferenze di ubicazione del soggiorno, vengono trattate come tali, e non hanno carattere contrattuale o di assoluta garanzia, in quanto l'assegnazione avviene in loco ad esclusiva discrezione della struttura ricettiva. I clienti che prenotano soggiorni con offerte speciali a catalogo sono soggetti a condizioni di prenotazione e pagamento particolari, riportate nelle specifiche sezioni del listino prezzi. Il corrispettivo previsto per soggiorni turistici combinato con il trasporto a mezzo di trasporto navali, sono costituite con una classe/tariffa di prenotazione definita dalla compagnia navale. Potrebbero di conseguenza essere soggette ad aumenti qualora, al momento della prenotazione, la disponibilità nella classe della tariffa risultasse esaurita.

## 2. MODALITA' DI PAGAMENTO

Il cliente che desidera effettuare/confermare la prenotazione di un soggiorno, deve procedere al pagamento della caparra/saldo nei termini stabiliti nel preventivo, secondo le modalità di seguito specificate:

- pagamento della caparra di norma pari al 25% dell'ammontare complessivo della prenotazione più spese di prenotazione, in base a quanto stabilito nel preventivo, e successivo pagamento del saldo entro e non oltre 15 giorni prima della data di arrivo presso la struttura ricettiva.

I pagamenti possono essere effettuati tramite bonifico bancario, carta di credito (a mezzo di POS virtuale presente sul nostro sito internet, applicativi e-commerce, o Mo.To.); per salvaguardare e criptare le informazioni riguardanti la carta di credito durante il loro iter, Baia Holiday si serve della tecnologia SSL. Le carte di credito accettate sono Visa, Mastercard, Maestro.

Per prenotazioni effettuate nei 15 giorni antecedenti alla data di partenza, il cliente deve effettuare il pagamento del 100% dell'ammontare del soggiorno, contestualmente alla conferma della prenotazione.

Con la conferma della prenotazione e/o il pagamento della caparra/saldo, si ritiene concluso il contratto di prenotazione di servizi/pacchetti turistici, e come tale è vincolante. Qualora dunque il cliente rinunciassi in tutto od in parte al soggiorno, o desideri effettuare modifiche al di fuori di quanto previsto al punto 4, il compenso si considera in ogni caso dovuto.

ATTENZIONE: la mancata osservazione dei termini di pagamento di cui sopra, costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto del contratto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzazione. L'eventuale mancato rispetto dei termini di pagamento, determina la perdita delle condizioni economiche ed accessorie agevolate ad esso previste. Qualora la struttura ricettiva rilevi una differenza di tariffa conseguente ad una errata comunicazione in fase di prenotazione, il pagamento del conguaglio a saldo della prenotazione, dovrà essere pagato all'arrivo direttamente alla struttura ricettiva. Le modalità di pagamento relative a prenotazioni definite offerte speciali, last minute, ecc.. potrebbero essere soggette a modalità di pagamento differenti a quanto sopra ripiegato.

## 3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO/PACCHETTO TURISTICO

All'atto dell'arrivo, il cliente deve presentarsi alla Reception della struttura ricettiva con il proprio voucher di prenotazione. L'orario di arrivo e di partenza, nonché la disponibilità dell'unità abitativa e/o della piazzola e/o della camera e/o dell'appartamento prenotato, sono definite nel regolamento della struttura ricettiva.

Qualora il cliente non arrivasse presso la struttura ricettiva prenotata entro le ore 12:00 del giorno successivo stabilito nella prenotazione, senza darne alcuna comunicazione, la direzione si riserva la facoltà di annullare la prenotazione e darne la disponibilità a terzi.

Qualora il cliente non lasci libera l'unità e/o piazzola e/o camera e/o appartamento entro l'orario consentito, la struttura ricettiva potrà addebitare al cliente la tariffa giornaliera, in accordo con il listino prezzi pubblico.

Ogni struttura ricettiva prevede un corrispettivo obbligatorio per il servizio di pulizia finale delle unità abitative; le condizioni e il prezzo del servizio sono specificate nel listino prezzi.

## 4. VARIAZIONE DELLA PRENOTAZIONE E RECESSO DAL CONTRATTO

Non si accettano variazioni in termini di dati personali, numero partecipanti, o servizi accessori rispetto a quanto indicato nel contratto al momento della conferma di prenotazione, salvo siano comunicati al booking center entro 15 giorni prima della data di arrivo. Tutte le unità abitative, piazzole, camere e appartamenti, saranno quindi a disposizione delle sole persone indicate sui documenti di viaggio. E' facoltà della direzione della struttura ricettiva non consegnare l'unità abitativa a coloro che non si attenessero a tale regola.

La richiesta di annullamento delle prenotazioni confermate (allo stato di caparra o di saldo già versato), deve essere presentata in forma scritta o tramite apposita procedura online.

L'annullamento di prenotazioni per l'intero/parziale soggiorno, partenza ritardata o rientro anticipato è soggetto a penale 100%.

Annullamenti di prenotazioni che prevedono mezzi di trasporto (voli di linea e passaggi nave) sono soggetti alle penali previste dal singolo vettore (per la parte riguardante il corrispettivo di trasporto).

Le penali di annullamento per recesso dal contratto, potranno essere oggetto di copertura assicurativa ove conformi a quanto indicato all'art. 8. E' facoltà del cliente stipulare una propria polizza assicurativa, in alternativa alla copertura offerta da Baia Holiday.

## 5. ANIMALI

Gli animali di Taglia Piccola sono ammessi in tutti i Camping-Village del circuito Baia Holiday, ma solo su richiesta e possono soggiornare solamente in alcune specifiche tipologie di alloggio del Settore Village, ed alcune specifiche tipologie di piazzole del Settore Camping. Gli animali devono essere contrassegnati da microchip e accompagnati dal libretto internazionale sulla salute dell'animale e dal passaporto UE per gli animali d'affezione (certificato veterinario). All'arrivo il personale della struttura ricettiva ha la facoltà di richiedere tali documenti e in caso di mancata presentazione, la direzione si riserva il diritto di non far accedere l'animale all'interno della struttura ricettiva stessa. Per i clienti che soggiornano con animali nelle unità abitative, le pulizie finali dovranno essere obbligatoriamente effettuate dal personale del Camping Village a pagamento. Prezzi e condizioni specifiche sono riportate nel listino prezzi, dettagliate in ogni singolo settore.

## 6. IMPOSTE E TASSE

Alcuni comuni italiani hanno facoltà di istituire una tassa di soggiorni a carico dei turisti. Il cliente è tenuto al pagamento di tale corrispettivo ove dovuto, al momento del versamento del corrispettivo della prenotazione, oppure in loco direttamente alla struttura ricettiva (anche se istituita in data successiva alla prenotazione).

Le tariffe di soggiorno espresse nel listino prezzi si intendono IVA inclusa, qualora l'imposta dovesse subire variazioni rispetto all'odierna aliquota del 10% e risultasse maggiore, l'eventuale differenza potrà essere saldata direttamente in loco alla struttura ricettiva.

## 7. VARIAZIONE E RECESSO DA PARTE DI BAIA HOLIDAY

Qualora il cliente non paghi e/o il pagamento effettuato non sia accreditato entro il termine indicato nella prenotazione, Baia Holiday ha facoltà di annullare la prenotazione e recedere dal contratto senza proroghe e senza corrispondere al cliente alcun rimborso danni presunti e/o penali.

Baia Holiday ha facoltà di recedere dal contratto per giustificato motivo (inclusa l'ipotesi in cui la prestazione sia divenuta eccessivamente onerosa per il verificarsi di avvenimenti straordinari e/o imprevedibili), per cause di forza maggiore e/o caso fortuito. In tal caso Baia Holiday darà comunicazione al cliente con adeguato anticipo.

## 8. GARANZIA VIAGGIO SICURO (POLIZZA ASSICURATIVA)

Nei contratti inerenti il soggiorno turistico avente durata di almeno 7 notti, il cliente ha diritto ad una copertura assicurativa gratuita avente ad oggetto le penali per annullamento della prenotazione. Per le specifiche condizioni della polizza si rimanda alla relativa sezione disponibile sul sito [www.baiaholiday.com](http://www.baiaholiday.com).

La polizza sarà valida ed operante per tutti i clienti che abbiano effettuato il pagamento dell'acconto o del saldo della prenotazione nei termini stabiliti a quanto indicato al punto 2.

Sono escluse dalla copertura assicurativa gratuita le prenotazioni relative ad offerte speciali, ed ogni eventuale nuova promozione successiva alla pubblicazione del listino prezzi, i cui regolamenti e condizioni saranno definiti.

Per cause non previste dalla polizza assicurativa e solo per eventuali annullamenti dell'intero soggiorno, tuttavia, è prevista la generazione di un buono per una nuova prenotazione, presso una struttura ricettiva del circuito Baia Holiday.

Il valore del buono viene calcolato sull'importo versato al netto delle spese di prenotazione, spese gestione pratica, costi sostenuti per mezzi di trasporto, altri importi non relativi al soggiorno (sempre secondo il massimale previsto dalla garanzia viaggio sicuro inclusa nella prenotazione).

Giorno di annullamento	Valore buono
fino a 30gg prima della data di arrivo	100%
da 29gg a 15gg prima della data di arrivo	50%
sotto i 14gg prima della data di arrivo	nessun buono

L'utilizzo del buono non è frazionabile e l'importo della nuova prenotazione deve essere pari o superiore al valore del buono concesso. Nessun rimborso è previsto in caso di fruizione parziale del buono e/o per disdette oltre il termine sopra indicato. Nessun buono è previsto per specifiche tipologie di unità quali Sunlodge e Mobile Home I presenti nelle strutture ricettive.

## 9. LEGGI IN MATERIA

La compravendita di prodotti e servizi tramite mezzi elettronici è disciplinata dall'articolo 18 del dec. leg. 114/98. Il contratto di compravendita stipulato tra il Cliente e Baia Holiday sarà disciplinato ed interpretato in conformità della Legge Italiana. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni, si richiamano le norme di cui al Codice Civile e delle leggi/consuetudini in materia.

## 10. CLAUSOLE GENERALI

Con la conferma del preventivo, il cliente accetta le condizioni di prenotazione Baia Holiday, il listino prezzi vigente, e si impegna allo scrupoloso rispetto del regolamento della struttura ricettiva scelta. Baia Holiday ha la facoltà di risolvere il contratto di prenotazione qualora il sottoscrittore, i suoi familiari od i suoi ospiti, non si attenessero alle norme vigenti.

Le Immagini usate per la descrizione dei prodotti e dei servizi sono indicative e possono non rappresentare in maniera fedele le strutture ricettive.

Eventuali iniziative speciali (offerte speciali, last minute, ecc.) che verranno effettuate successivamente alla data di pubblicazione del listino prezzi derivano da ricontrattazione dei servizi con i fornitori e non potranno avere valore retroattivo, in quanto soggette a disponibilità limitata.

## 11. SERVIZIO CLIENTI

Per qualsiasi informazione relativa all'acquisto dei soggiorni/pacchetti turistici, il cliente può contattare gli operatori del booking center Baia Holiday ai seguenti riferimenti: Tel +39 0365 520 682 - Fax +39 0365 520 690 - e-mail [info@baiaholiday.it](mailto:info@baiaholiday.it).