

## 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" identifica la società C.V.M.I. srl sita in Piazza Vittorio Emanuele II, 31 – Salò – Italia P.iva. e cod. fiscale 01406260933, quale intermediario che gestisce le richieste di prenotazioni e stipula contratti per soggiorni turistici nelle strutture ricettive gestite dal Gruppo Baia Silvea e suoi partner.

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

## 1. CONTRATTO E PRENOTAZIONE

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio, oltre che le presenti condizioni di prenotazione, la descrizione dei servizi contenuta nella proposta di prenotazione inviata da Baia Holiday e quanto indicato sul catalogo e/o sito web della struttura scelta.

La prenotazione può essere effettuata e conclusa tramite telefono, posta, fax, e-mail, internet, presso i nostri recapiti, oppure direttamente dal sito web di Baia Holiday <https://booking.baiaholiday.com> tramite 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, dei quali almeno 1 maggiorenne. 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 invia al cliente il preventivo dedicato 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, il corrispettivo in essere al momento della richiesta dovuto per il soggiorno e le modalità di pagamento. Il preventivo deve essere confermato per accettazione secondo le modalità indicate nel preventivo stesso e si riterrà dunque accettato per contenuto, condizioni e regolamento della struttura scelta.

Eventuali richieste per servizi correlati all'alloggio quali ad esempio (trasporto marittimo e/o navale), saranno gestite da parte di Baia Holiday fornendo al cliente la classe/tariffa di prenotazione definita dalla compagnia navale / marittima e potranno essere oggetto, per il singolo servizio di trasporto, di condizioni di prenotazione definite dalla compagnia navale / marittima stessa. Qualora accettati dal cliente, i servizi disaggregati non si configureranno come fattispecie negoziali di organizzazione di viaggio ovvero pacchetto turistico. Baia Holiday si rende disponibile, qualora necessario, a rilasciare al cliente tutti i documenti relativi al servizio disaggregato acquistato (es. condizioni di prenotazione / cancellazione).

Con la conferma della prenotazione e/o il pagamento della caparra/saldo, si ritiene concluso il contratto di prenotazione dei servizi 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, entro i termini stabiliti.

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.

## 2. PREZZO

Il prezzo dei servizi richiesti dal cliente è determinato al momento della richiesta di prenotazione (prezzi dinamici) e viene riportato nel preventivo, con riferimento a quanto indicato in catalogo/listino (ove presente), in proposte fuori catalogo e/o sul sito web [www.baiaholiday.it](http://www.baiaholiday.it) (prezzi dinamici).

Il corrispettivo previsto per soggiorni turistici combinati con il trasporto (navali/marittimi), e/o il corrispettivo previsto per il singolo servizio di trasporto, sono costituiti con una classe/tariffa di prenotazione definita dalla compagnia navale. Potrebbero di conseguenza essere soggette ad aumenti qualora, al momento della conferma prenotazione, la disponibilità nella classe della tariffa risultasse esaurita.

## 3. 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 in base a quanto stabilito nel preventivo, di norma pari al 25% dell'ammontare complessivo della prenotazione, oltre spese di prenotazione, ed eventuale corrispettivo per il servizio di trasporto, e successivo pagamento del saldo entro e non oltre 15 giorni prima della data di arrivo presso la struttura ricettiva.

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. Le modalità di pagamento relative a prenotazioni definite offerte speciali, last minute, ecc.. potrebbero essere soggette a condizioni differenti a quanto sopra ripilogato.

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.

Con la conferma della prenotazione ed 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 rinunciasse in tutto od in parte al soggiorno, o desideri effettuare modifiche al di fuori di quanto previsto al punto 6, 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 di Baia Holiday 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.

## 4. EROGAZIONE DEL SERVIZIO/PACCHETTO TURISTICO

All'atto dell'arrivo, il cliente deve presentarsi alla Reception della struttura ricettiva con il proprio voucher di prenotazione. Tutte le unità abitative, piazzole, camere e appartamenti, saranno 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 attennero a tale regola. 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 la tariffa in vigore.

Per i servizi correlati all'alloggio si rimanda alle condizioni previste dal fornitore del singolo servizio che Baia Holiday si impegna a rendere disponibile al cliente in caso di necessità.

## 5. VARIAZIONE DELLA PRENOTAZIONE E RECESSO DAL CONTRATTO

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, se e solo se comunicati al booking center entro 15 giorni prima della data di arrivo.

Sono altresì consentite richieste di cambio data e/o cambio struttura ricettiva se comunicate entro 30 gg dalla data di arrivo prevista. E' facoltà di Baia Holiday confermare o meno, a seguito verifica disponibilità, i cambi data e cambi struttura richiesti. Qualora tali richieste comportassero la variazione al rialzo del corrispettivo dovuto, tale importo si riterrà il nuovo ammontare a carico del cliente. Non saranno effettuati rimborsi o coupon/buoni per variazioni prenotazioni che riducessero l'ammontare originariamente previsto.

Variazioni per servizi correlati al soggiorno nella struttura ricettiva, saranno accettati e gestiti solo previa conferma da parte del fornitore del servizio (es. compagnia navale/aerea) secondo le modalità previste da quest'ultimo (penali e/o costi ulteriori derivanti dalla variazione).

In ogni caso al cliente che richieda una variazione rispetto alla prenotazione già confermata verrà addebitato, oltre alle eventuali spese conseguenti la modifica stessa, anche un costo forfettario pari ad €25 per singola richiesta.

## 6. RECESSO DAL CONTRATTO

La richiesta di annullamento delle prenotazioni confermate (allo stato di caparra o di saldo già versato), deve essere presentata da parte del cliente in forma scritta o tramite apposita procedura online. L'annullamento di prenotazioni da parte del cliente per l'intero o parziale soggiorno, partenza ritardata o rientro anticipato è soggetto a penale 100% e dunque non rimborsabile. Annullamenti di prenotazioni che prevedono mezzi di trasporto (voli aerei trasporto marittimo) sono soggetti alle penali previste dal singolo vettore (per la parte riguardante il corrispettivo di trasporto).

## 7. 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 ed alcune specifiche tipologie di piazzole.

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.

**8. IMPOSTE E TASSE**

Alcuni comuni italiani hanno facoltà di istituire una tassa di soggiorno 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 in vigore al momento della prenotazione si intendono IVA inclusa. Qualora l'imposta dovesse subire variazioni rispetto all'aliquota applicata al momento della conferma della prenotazione, e risultasse maggiore, l'eventuale differenza dovrà essere saldata prima della partenza oppure direttamente in loco alla struttura ricettiva.

**9. 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 e/o per il verificarsi di avvenimenti straordinari e/o imprevedibili), per cause di forza maggiore e/o caso fortuito. In tale caso Baia Holiday darà comunicazione al cliente con adeguato anticipo.

**10. GARANZIA VIAGGIA SICURO (POLIZZA ASSICURATIVA)**

Nei contratti inerenti il soggiorno turistico i quali abbiano incluso il servizio GARANZIA VIAGGIA SICURO, il cliente potrà richiedere il rimborso delle penali di recesso del contratto (art. 6) per i casi previsti e con l'applicazione delle franchigie come indicate nell'allegato di polizza, scaricabile dal link: [www.baiaholiday.com/garanzia-annullamento-vacanze.html](http://www.baiaholiday.com/garanzia-annullamento-vacanze.html)

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 3.

In alternativa alla copertura eventualmente offerta da Baia Holiday, è facoltà del cliente stipulare una propria polizza assicurativa;

**11. ASSISTENZA ALL RISKS BAIA HOLIDAY**

Per i soli clienti aventi incluso, nel contratto inerente il soggiorno turistico presso una struttura del gruppo Baia Holiday, la polizza assicurativa Viaggia Sicuro (Base o Premium), Baia Holiday si rende disponibile a coprire, esclusivamente tramite la generazione di coupon / buono nominativo, le penali previste per il recesso dal contratto per i casi non previsti e/o coperti dalla polizza assicurativa stessa.

Il coupon/buono emesso da Baia Holiday a favore del cliente richiedente, potrà essere utilizzato per una nuova prenotazione presso una struttura ricettiva del circuito Baia Holiday entro il 31.12 dell'anno successivo a quello di emissione. Il valore del buono viene calcolato applicando le medesime condizioni previste dalla polizza assicurativa acquistata in prenotazione dal cliente, in particolare per: massimale ed oneri a carico del cliente non coperti (spese di prenotazione, costo polizza etc). Sono dunque esclusi dal coupon/buono Baia Holiday i servizi facoltativi e/o correlati al soggiorno turistico, (a titolo esemplificativo traghetti, voli, transfer, escursioni etc), per i quali varranno le politiche di cancellazione dei singoli fornitori.

L'emissione del coupon/buono sarà altresì soggetto all'applicazione delle seguenti franchigie:

GIORNO DI ANNULLAMENTO	FRANCHIGIA
Fino a 30gg prima della data di arrivo	<b>10%</b> (Con minimo di € 70)
Da 29 a 15gg prima della data di arrivo	<b>50%</b> (Con minimo di € 70)
Da 14gg prima della data di arrivo	<b>100%</b> (nessun coupon/buono potrà essere emesso)

Si considerano i giorni di calendario, a partire dal giorno seguente la data di invio, escluso giorno di arrivo previsto in struttura.

IL MASSIMALE DI RIFERIMENTO E' QUELLO PREVISTO DALLA POLIZZA ASSICURATIVA INCLUSA IN CONTRATTO (BASE O PREMIUM).

L'utilizzo del coupon/buono non è frazionabile e l'importo della nuova prenotazione deve essere pari o superiore al valore del coupon/buono concesso. Nessun rimborso è previsto in caso di fruizione parziale del coupon/buono, per il mancato riscatto del coupon/buono entro i termini di scadenza e/o per richieste/domande di annullamento oltre il termine sopra indicato. Sono escluse dalla garanzia integrativa Baia Holiday, quindi senza alcuna possibilità di emissione coupon/buono, specifiche tipologie di unità quali Sunlodge Villatent, Mobile Home.

**12. LEGGI IN MATERIA**

La compravendita di prodotti e servizi tramite mezzi elettronici è disciplinata dall'articolo 18 del dec. leg. 114/98 e successive modificazioni, nonché dalla legge n. 27 del 24/04/2020 codice del turismo. 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.

**13. CLAUSOLE GENERALI**

Con la conferma del preventivo, il cliente accetta le condizioni di prenotazione Baia Holiday, le tariffe di soggiorno in vigore al momento della prenotazione, 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.) in vigore al momento della prenotazione derivano da ricontrattazione dei servizi con i fornitori, e non potranno avere valore retroattivo, in quanto soggette a disponibilità limitata.

**14. 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:

Italia: Tel +39 0365 520 682 - Fax +39 0365 520 690 - info@baiaholiday.it

Germania: Tel +49 (0)89 548 816 77 - Fax +49 (0)89 548 816 75

info@baiaholiday.de

Organizzazione tecnica C.V.M.I. srl, piazza Vittorio Emanuele II n° 31 – 25087 Salò (BS). C.F. e P.I. 01406260933. Autorizzazione provincia di Brescia n° 619 del 09/03/2005. Polizza assicurativa RC n° 29780012-RC14 stipulata con Ergo Spa.

**15. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

In caso di dispute o controversie inerenti il contratto di soggiorno stipulato e/o interpretazioni delle singole clausole delle presenti condizioni di prenotazione, si farà riferimento al solo testo redatto in italiano. In caso di controversie sorte tra le parti è competente a conoscere la causa il Tribunale del foro di Brescia (Italia).