

CLAUSOLE ED INFORMAZIONI GENERALI

Qualora non diversamente indicato nel contratto stipulato fra le Parti (come infra definito), valgono le seguenti:

PREMESSE - DEFINIZIONI

“cliente” è intesa la persona fisica o giuridica che stipula un contratto di soggiorno alberghiero e/o un contratto di compravendita di pacchetto turistico, in quanto ospite o in nome e per conto di un ospite. Dove indicata, la dicitura “n.c.” riferita all’età dei bambini significa “non compiuti”. “Blu Hotels” è la società che gestisce le prenotazioni e stipula i contratti per soggiorni alberghieri, nonché conduce le strutture ricettive della catena Blu Hotels ove vengono alloggiati i clienti. “Blu Travel” è il tour operator che gestisce le prenotazioni e stipula i contratti di compravendita di pacchetti turistici. Qui e di seguito, per brevità, “Blu Hotels” e “Blu Travel” vengono congiuntamente e disgiuntamente definite “Blu”.

ANIMALI DA COMPAGNIA

Nelle strutture condotte da Blu sono ammessi soltanto animali da compagnia di piccola taglia. All’arrivo in hotel potrà essere richiesta la documentazione sanitaria dell’animale. Regolamento completo scaricabile sul sito www.bluhotels.it. L’accoglimento ed il soggiorno degli animali sono subordinati al pagamento anticipato di un supplemento giornaliero.

ASSEGNAZIONE E RILASCIO DELLE CAMERE

La camera viene assegnata dalle ore 17.00 del giorno di arrivo in albergo e deve essere rilasciata entro le ore 10.00 del giorno di partenza.

ASSISTENZA e CENTRO PRENOTAZIONI

I clienti possono ricevere assistenza e chiarimenti relativi alle proprie pratiche di prenotazione al numero verde 800.238.530. L’assistenza di Blu è continua: il personale residente in struttura è a disposizione per eventuali necessità che possano sorgere durante il soggiorno. In tale evenienza, il cliente può altresì contattare Blu al numero telefonico 199/240121* e tramite email: clienti@bluhotels.it. * a pagamento.

CENTRI BENESSERE

I clienti devono rivolgersi al reparto ricevimento di ciascuna struttura per le modalità di utilizzo dei servizi e le tariffe applicabili.

CONNESSIONE INTERNET

I clienti devono rivolgersi al reparto ricevimento di ciascuna struttura per le modalità di utilizzo del servizio. In alcune località le linee non sono sempre perfettamente performanti.

CONTRATTO e PRENOTAZIONE.

Accettazione della prenotazione. La prenotazione si intende perfezionata --e conseguentemente il contratto si intende stipulato-- solo nel momento in cui Blu invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente come sopra definito. L'accettazione della prenotazione è subordinata all'incasso di una caparra pagata dal cliente a Blu. Al termine del soggiorno, detta caparra sarà imputata in parziale pagamento del corrispettivo pattuito. Modifiche contrattuali. Qualsiasi modifica, aggiunta e/o integrazione delle prenotazioni sarà valida e vincolante solo ove risulti da atto scritto noto alle Parti ed avente data successiva alla data di accettazione delle prenotazioni medesime. Leggi in materia. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni, si richiamano le norme di cui al Codice Civile e delle leggi/consuetudini in materia. Foro competente. Per ogni eventuale controversia che potesse sorgere fra le Parti, in dipendenza diretta o indiretta del contratto, è competente in via esclusiva il giudice del luogo in cui il convenuto ha la sede legale o la residenza.

DOCUMENTI di IDENTITÀ

All'arrivo in hotel, all'atto del check-in, è necessario presentare i documenti di identità di tutti i componenti il nucleo familiare (esclusivamente: carta d'identità o passaporto in corso di validità). I minori iscritti sul passaporto di uno dei genitori non possono viaggiare con tale documento. Pertanto, in mancanza del documento di identità individuale, non sarà possibile effettuare il check-in ed accogliere i clienti in hotel. Qualora la struttura alberghiera rilevi una differenza tariffaria conseguente ad una errata comunicazione, in fase di prenotazione, dell'età dei componenti il nucleo familiare, il pagamento del conguaglio tariffario dovrà essere saldato all'arrivo del cliente.

FRIGOBAR

Il frigobar, presente in alcune strutture, è rifornito a richiesta del cliente ed a pagamento.

IMPOSTE E TASSE

Tassa di soggiorno: i Comuni Italiani hanno la facoltà di applicare la tassa di soggiorno in qualsiasi momento; la stessa deve essere pagata dal cliente direttamente in hotel in base alla normativa vigente alla data del soggiorno, anche se fosse istituita successivamente alla conferma della prenotazione. IVA: le nostre tariffe si intendono IVA inclusa; qualora l'imposta dovesse subire variazioni rispetto all'odierna aliquota del 10% e risultasse maggiore, l'eventuale differenza dovrà essere saldata direttamente in hotel dal cliente.

MINI CLUB

Il mini club, dove previsto, è un servizio riservato ai bambini di età compresa tra i 4 (quattro) ed i 12 (dodici) anni. Il mini club propone attività di intrattenimento in base ad un programma di animazione pre-definito.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti ritrovati, dimenticati dal cliente, verranno tenuti in custodia dalla direzione dell'albergo per un periodo di 90 giorni (in attesa del reclamo degli stessi da parte del cliente). Trascorso tale periodo gli oggetti verranno dismessi.

PAGAMENTI

Le prenotazioni si intendono confermate solamente previo incasso da parte di Blu, a titolo di caparra, dell'importo pari al 25% (in caso di solo soggiorno alberghiero) oppure al 30% (in caso di pacchetto turistico) dell'importo lordo dei servizi prenotati, maggiorato dell'importo delle quote d'iscrizione. Il saldo della prenotazione deve essere effettuato dal cliente ed incassato da Blu non oltre i 20 (venti) giorni che precedono la data di partenza. Tutte le prenotazioni effettuate nei 30 (trenta) giorni che precedono la data di partenza dovranno essere saldate per intero al momento stesso della prenotazione. Alle prenotazioni valorizzate con "offerte speciali" potrebbero essere applicate condizioni differenti. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinare la risoluzione di diritto del contratto da parte di Blu.

PARCHEGGIO

Ove presenti, i posti auto di parcheggi e garage sono assegnati sino ad esaurimento. Per informazioni inerenti i costi e prenotazioni rivolgersi al ricevimento di ciascuna struttura.

PREZZO

Gli importi dei servizi turistici sono espressi in euro. Le riduzioni tariffarie delle "offerte speciali" non sono cumulabili. Le prenotazioni valorizzate a tariffe promozionali sono soggette al supplemento quote di apertura pratica. Quote di apertura pratica. Esse comprendono i costi fissi di prenotazione, sono fisse e non sono rimborsabili.

SISTEMAZIONE

In tutte le strutture gestite da Blu, la sistemazione è prevista in camere fornite di servizi igienici privati. Quando non diversamente specificato, la sistemazione in camere tripla si configura come una camera doppia con un letto aggiunto; la sistemazione in camera quadrupla si configura come una camera doppia con due letti aggiunti. Consigliamo di verificare la tipologia di camera nella descrizione di ogni singolo albergo.

SISTEMAZIONE SOSTITUTIVA

Qualora il servizio oggetto del contratto non fosse disponibile per le motivazioni infra definite, Blu potrà mettere a disposizione del cliente una sistemazione sostitutiva adeguata, di pari qualità, con eventuali differenze minime e giustificate. Fra le motivazioni che giustificano tale comportamento sono incluse, a titolo di esempio: camere divenute inagibili, modifiche orario trasporti aerei e/o navali, prolungamento del soggiorno degli ospiti già occupanti la camera, overbooking, prestazioni divenute eccessivamente onerose per il verificarsi di avvenimenti straordinari e imprevedibili.

SUPPLEMENTI

I supplementi obbligatori, facoltativi e le tessere club devono essere saldati all'arrivo in hotel prima della consegna della camera.

TRATTAMENTO ALBERGHIERO

Poiché le camere sono assegnate dalle ore 17.00, salvo diversa esplicita indicazione nella prenotazione effettuata, del giorno di arrivo, il trattamento di pensione completa inizia con la cena del giorno di arrivo e termina con il pranzo del giorno di partenza. Qualora non diversamente pattuito in forma scritta, l'eventuale richiesta dei clienti di pranzare il giorno di arrivo sarà considerata un pranzo supplementare che sarà addebitato come servizio extra. Il trattamento di mezza pensione inizia con la cena del giorno di arrivo e termina con la prima colazione del giorno di partenza. In caso di arrivo in albergo dopo le ore 20.00 è apprezzata la segnalazione che il cliente vorrà trasmettere direttamente alla struttura alberghiera.

TUTELE A COPERTURA DELLE SPESE DI ANNULLAMENTO VACANZA.

Nei contratti inerenti alcune offerte promozionali, Blu include nell'importo delle quote di apertura pratica una tutela accessoria che evita al Cliente, ma solo al verificarsi di determinate condizioni, il pagamento delle penali per annullamento viaggio. Le condizioni di operatività di tale tutela sono riportate di seguito. In caso di soggiorni inferiori a 7 notti, tale tutela è facoltativa e dovrà essere richiesta dal cliente al momento della prenotazione. In tal caso, egli potrà anche decidere di stipulare autonomamente in alternativa una polizza assicurativa globale che copra tutte le conseguenze negative che possono derivare in caso di recesso e variazione della prenotazione. Ricordiamo che, in ogni caso, non sono rimborsabili le quote di iscrizione o il corrispettivo pagato per la tutela facoltativa.

VARIAZIONE della PRENOTAZIONE e RECESSO dal CONTRATTO.

Variazione e recesso da parte del cliente. Eventuali variazioni di prenotazione richieste dai clienti (i.e.: cambio nome, cambio date di soggiorno, cambio destinazione) e/o annullamenti di prenotazioni già confermate, sono soggette al pagamento di spese di variazione e penali di annullamento. La valorizzazione di tali oneri, effettuata sulla base delle condizioni contrattuali indicate nella prenotazione, nel catalogo e/o sul sito internet, verrà comunicata da Blu al momento della richiesta del cliente. Blu garantisce i servizi prenotati; conseguentemente applicherà le penali

previste nelle condizioni contrattuali al cliente che, senza alcuna comunicazione, non si presenterà al luogo di partenza convenuto (in caso di pacchetto turistico) o alla struttura alberghiera (in caso di contratto di soggiorno alberghiero). Il cliente che per qualsiasi motivo interrompa il viaggio o rifiuti i servizi turistici prenotati non ha diritto al rimborso del prezzo corrisposto.

Penali per recesso da parte del cliente. Contratto di soggiorno alberghiero.

In caso di recesso da parte del cliente, il consumatore e/o l'agenzia intermediaria in solido si impegnano a corrispondere a Blu le penali nella misura sotto determinata:

- 10% dell'intero importo della prenotazione per annullamenti sino a 30 (trenta) giorni precedenti l'inizio soggiorno;
- 30% dell'intero importo della prenotazione per annullamenti da 29 a 15 giorni precedenti l'inizio soggiorno;
- 50% dell'intero importo della prenotazione per annullamenti da 14 a 4 giorni precedenti l'inizio soggiorno;
- 100% dell'intero importo della prenotazione per annullamenti nei 3 (tre) giorni precedenti l'inizio soggiorno.

Quest'ultima penale si applicherà anche qualora il cliente interrompesse il soggiorno già iniziato. Il calcolo dei giorni non include quello del recesso. La comunicazione di annullamento --totale e/o parziale-- del contratto deve pervenire per iscritto in un giorno feriale -sabato escluso- antecedente quello di inizio soggiorno. Non sono rimborsabili eventuali quote di iscrizione e/o assicurazioni. Eventuali rimborsi saranno effettuati soltanto al cliente intestatario della prenotazione. Nel caso di gruppi precostituiti gli importi di cui sopra verranno concordati di volta in volta alla firma del contratto.

Penali per recesso da parte del cliente. Contratto di vendita di pacchetto turistico.

In caso di recesso da parte del cliente, il consumatore e/o l'agenzia intermediaria in solido si impegnano a corrispondere a Blu le penali nella misura sotto determinata:

- 10% dell'intero importo sino a 30 giorni prima della partenza
- 30% dell'intero importo da 29 a 15 giorni prima della partenza
- 50% dell'intero importo da 14 a 4 giorni prima della partenza
- 100% dell'intero importo da 3 giorni prima della partenza. Quest'ultima penalità è valida anche qualora il cliente interrompesse il viaggio già iniziato.

Il calcolo dei giorni non include quello del recesso.

Non sono rimborsabili eventuali quote di iscrizione e/o assicurazioni.

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 trasporto. La comunicazione di annullamento --totale e/o parziale-- del contratto deve pervenire per iscritto in

un giorno feriale -sabato escluso- antecedente a quello di inizio viaggio. Eventuali rimborsi saranno effettuati soltanto al cliente intestatario della prenotazione. Nel caso di gruppi precostituiti gli importi di cui sopra verranno concordati di volta in volta alla firma del contratto.

Variazione e recesso da parte di Blu.

Qualora il cliente non paghi e/o il pagamento effettuato non sia accreditato a Blu entro il termine indicato nella prenotazione, Blu ha la facoltà di annullare la prenotazione e recedere dal contratto senza proroghe e senza corrispondere al cliente alcun rimborso danni presunti e/o penale. Restano salve le penali sopraindicate, a carico del cliente. Blu ha la 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 per caso fortuito, per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. In tal caso Blu darà comunicazione al cliente con adeguato anticipo e proporrà una prenotazione alternativa. Il cliente potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire il solo importo effettivamente corrisposto o di godere della prenotazione alternativa proposta.

TUTELA ANNULLAMENTO SOGGIORNO

Blu Hotels offre una tutela accessoria che evita al Cliente, ma solo al verificarsi di determinate condizioni, il pagamento delle penali per annullamento viaggio.

DECORRENZA E DURATA DELLA TUTELA

La Tutela è attiva dal giorno di acquisto del soggiorno, fermo il versamento di un acconto o del saldo, o al più tardi prima che abbia inizio l'applicazione delle penali di annullamento. La Tutela cessa nel momento in cui il Cliente effettua la registrazione presso i banchi di accettazione dell'impresa di trasporto oppure, se il Cliente utilizza un mezzo di trasporto individuale, nel momento in cui arriva nel luogo di soggiorno e si registra presso l'Albergo.

CASI TUTELATI

La tutela determina il diritto del Cliente a non pagare le penali per l'annullamento del viaggio (sono escluse dalla presente tutela le eventuali tasse aeroportuali, gli importi versati per le quote di iscrizione o il corrispettivo pagato per la tutela facoltativa; tutti tali importi, pertanto, saranno trattenuti da Blu e non restituiti al Cliente), nel caso in cui il Cliente sia impossibilitato a partire per uno dei seguenti motivi:

1. decesso, infortunio o malattia grave (con prognosi superiore a 10 giorni), ricovero ospedaliero:
 - del Cliente stesso, del coniuge di diritto o di fatto, dei suoi ascendenti, discendenti o di quelli del coniuge, di suoceri, suocere, fratelli, sorelle, cognati o cognate, generi, nuore ovvero del tutore legale del Cliente, nonché di qualunque persona che viva abitualmente con il Cliente;
 - delle persone che accompagnano il Cliente durante il viaggio; qualora il Cliente desideri comunque partire la tutela comporta la non debenza delle spese supplementari di hotel;

- del sostituto professionale del Cliente o della persona a cui sono affidati in custodia i figli minorenni o disabili del Cliente.

Il Cliente e il coniuge beneficiano inoltre della presente tutela in caso di:

2. danni materiali rilevanti arrecati alla loro abitazione o ai locali professionali di loro proprietà ovvero da loro affittati o occupati a titolo gratuito, che risultino distrutti per oltre il 50% e richiedano assolutamente la loro presenza in loco al fine di attuare i necessari interventi conservativi;
3. licenziamento per motivi economici, a condizione che la procedura non sia stata avviata prima dell'acquisto del viaggio;
4. stato depressivo, malattia psichica, nervosa o mentale che determini un ricovero ospedaliero di oltre 4 giorni consecutivi;
5. stato di gravidanza non noto al momento dell'iscrizione al viaggio e che costituisca di per sé una controindicazione al viaggio, gravidanza patologica, aborto spontaneo, aborto terapeutico, parto e relativi postumi, verificatisi entro l'8° mese di gestazione;
6. ottenimento di un impiego stipendiato o ammissione a uno stage retribuito prima della partenza mentre il Cliente e il Coniuge erano iscritti alle liste di collocamento come disoccupato, ad esclusione di proroga o rinnovo di un contratto di lavoro o stage;
7. cambiamento professionale che li costringa ad effettuare un trasloco, a condizione che la procedura non sia stata avviata prima dell'acquisto del viaggio;
8. convocazione ad un esame universitario di recupero in una data rientrante nel periodo previsto per il viaggio, a condizione che il mancato superamento dell'esame non sia noto al momento dell'acquisto del viaggio;
9. convocazione in una data rientrante nel periodo previsto per il viaggio e non nota al momento dell'acquisto del viaggio, che non possa essere rinviata e che richieda la sua presenza per una delle seguenti ragioni amministrative:
 - convocazione in vista dell'adozione di un minore,
 - convocazione in qualità di testimone o giurato di Corte d'Assise,
 - convocazione per un trapianto d'organo;
10. danni gravi arrecati al loro veicolo, occorsi 48 ore prima della partenza, laddove il veicolo non possa più essere utilizzato per raggiungere il luogo di soggiorno.

PARTICOLARI MISURE DA ADOTTARE IN CASO DI ANNULLAMENTO O MODIFICA DEL VIAGGIO

La disciplina completa è descritta nel capitolo "procedura attivazione tutela" alla quale si rimanda. Ad ogni modo, per limitare le conseguenze pregiudizievoli, il Cliente deve informare

immediatamente, salvo causa fortuita o di forza maggiore, Blu Hotels riguardo all'impossibilità di effettuare il Viaggio.

ESCLUSIONI DELLA TUTELA

Sono sempre esclusi da tutte le garanzie contrattuali:

- i fatti causati o provocati intenzionalmente dal Cliente o dal beneficiario del contratto, le conseguenze del suicidio o del tentato suicidio del Cliente,
- sommosse, tumulti popolari, effetti derivanti da una fonte di radioattività, epidemie, inquinamento, catastrofi naturali, eventi climatici,
- atti terroristici,
- un'esposizione o una contaminazione dovuta a sostanze nucleari, chimiche o biologiche indipendentemente dalle cause che vi hanno contribuito,
- l'assunzione di droghe, sostanze stupefacenti, sostanze analoghe e medicinali non prescritti da un'autorità medica abilitata e le relative conseguenze,
- le conseguenze dello stato di ebbrezza del Cliente, caratterizzato dalla presenza nel sangue di un tasso alcolemico pari o superiore a quello fissato dalla legge che regola la circolazione automobilistica.

Sono parimenti esclusi gli infortuni che si verificano nelle seguenti circostanze:

- mentre il Cliente pratica uno sport a titolo professionale, pratica uno sport o partecipa ad una gara amatoriale che richiede l'impiego di un veicolo terrestre, aereo o acquatico a motore,
- mentre il Cliente utilizza, in qualità di pilota o passeggero, un ultraleggero, deltaplano, aliante, paracadute o parapendio,
- quando il Cliente partecipa a risse (salvo in caso di legittima difesa), atti criminosi, scommesse di qualsiasi natura.

E' altresì esclusa la tutela, in caso la mancata partenza sia dovuta, interamente o in parte:

- alle leggi, ai regolamenti o ai decreti pubblicati o emanati da qualsiasi governo o autorità pubblica,
- ai ritardi o alle modifiche dell'itinerario prenotato, ovvero a una prestazione relativa al viaggio prenotato,
- al ritardo o alla modifica dell'itinerario prenotato a causa dell'annullamento temporaneo o permanente di un servizio o di un mezzo di trasporto pubblico in seguito alle istruzioni o raccomandazioni di qualsiasi pilota, governo o autorità pubblica, incluse in particolare le istruzioni o raccomandazioni di qualsiasi ministero dei trasporti, autorità portuale, compagnia aerea o equivalente.



- qualsiasi interruzione di pagamento, errore o omissione di un tour operator, di un'impresa di trasporto o di un agente di viaggio,
- qualsiasi sommossa, sciopero (lock-out), blocco, azioni governative di qualsiasi paese o minaccia relativa ai suddetti eventi,
- qualsiasi sciopero o minaccia di sciopero che sia stata resa pubblica più di 24 ore prima della partenza prevista. E' inoltre sempre esclusa la tutela accordata al Cliente nei seguenti casi: - Infortunio o malattia pregresso(a);
- malattie nervose o mentali che determinino un ricovero ospedaliero di durata inferiore o pari a 4 giorni consecutivi; - le interruzioni volontarie di gravidanza, le relative conseguenze e complicanze;
- gli annullamenti derivanti da visite periodiche di controllo e di osservazione;
- gli annullamenti conseguenti a una mancata vaccinazione imputabile a dimenticanza;
- gli annullamenti ad opera dell'impresa di trasporto o dell'organizzatore, qualunque ne sia la causa.

PROCEDURA ATTIVAZIONE DELLA TUTELA

Il Cliente contatterà immediatamente, e comunque entro 5 giorni da quello in cui si è verificato l'evento e in ogni caso non oltre il giorno di inizio del soggiorno, il servizio annullamento della Blu Hotels trasmettendo una mail all'indirizzo annullamento@bluhotels.it. In tal caso il Cliente sarà ricontattato entro i due giorni lavorativi successivi.

Salvo non sia concordato diversamente fra il Cliente e l'operatore di Blu Hotels, l'operatore Blu Hotels assegnerà al Cliente un "numero annullamento". L'operatore di Blu Hotels trasmetterà al cliente una mail avente ad oggetto il numero annullamento nella quale richiederà una descrizione delle ragioni che giustificano l'operatività della tutela ai sensi del presente regolamento completa di tutta la documentazione utile.