

---

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA ONLINE

---

### INTRODUZIONE

Qui di seguito sono riportate le condizioni generali (di seguito "Condizioni Generali") e particolari (di seguito "Condizioni Particolari") che regolano il contratto di vendita del pacchetto turistico che stai acquistando da BEL MONDO S.R.L. (di seguito l'"Organizzatore"), con sede in Via Tritone, 14, 30016 Jesolo Ve, Tel.: (+39) 0421 972844; Fax: (+39) 0421 972061  
info@belmondobooking.com

Le Condizioni Generali e Condizioni Particolari, la descrizione del pacchetto turistico, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal Viaggiatore, collettivamente compongono il "Contratto di Viaggio".

Per usufruire dei servizi offerti da BEL MONDO S.R.L., è necessario leggere ed accettare le condizioni generali e particolari di servizio di seguito riportate.

### Chi siamo:

BEL MONDO S.R.L. è il tour operator partner del parco acquatico tematizzato "CARIBE BAY" (di seguito anche il "Parco"), che offre in vendita il pacchetto turistico composto da soggiorno in hotel ed entrata al parco divertimenti CARIBE BAY, attraverso il portale presente sul sito [www.caribebay.it](http://www.caribebay.it). A tale pacchetto l'Organizzatore consente di aggiungere altri servizi turistici quali le escursioni.

### Come prenotare: vai alla sezione "parco+hotel" del sito [www.caribebay.it](http://www.caribebay.it) (di seguito "Il Portale")

Il Portale è gestito da BEL MONDO S.R.L..

Il servizio di prenotazione presente sul sito [www.caribebay.it](http://www.caribebay.it) agisce come canale di comunicazione tra l'utente (di seguito anche il "Viaggiatore") e le strutture turistiche e la biglietteria del Parco. Le richieste di prenotazione vengono gestite tramite i sistemi elettronici che stanno alla base del portale BEL MONDO S.R.L.. Il servizio offre, essenzialmente, un semplice e sicuro mezzo di contatto fra le strutture e l'utente, il quale richiede la prenotazione alle condizioni e ai prezzi indicati all'interno del sito.

Il Viaggiatore all'interno del Portale ha la possibilità di scegliere, previa disponibilità del periodo scelto, tra diverse strutture ricettive, tra Hotels e Villaggi, di diverse categorie e classificazione alberghiera (da 3 a 5 stelle), visualizzando tutte le caratteristiche e informazioni del prodotto che sta acquistando, nello specifico: classificazione categoria della struttura, posizione e distanza dal mare e distanza dal Parco. La galleria fotografica riporta fedelmente le caratteristiche della struttura, la descrizione dei servizi inclusi nel pacchetto, nonché i servizi offerti dalla struttura.

Il Viaggiatore all'interno del Portale potrà aggiungere, previa disponibilità della data scelta, un'escursione della durata di una giornata a Venezia e alle isole di Murano e Burano, secondo il programma definito nella pagina dedicata. L'escursione comprende i servizi transfer, l'ingresso alla vetreria e un accompagnatore turistico multilingua (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo).

Sulla base della scelta effettuata dal Viaggiatore, una volta effettuato il pagamento, allo stesso verrà comunicato nella conferma di prenotazione il nome della struttura ricettiva di destinazione. BEL MONDO S.R.L. trasmetterà i documenti di viaggio (voucher di prenotazione Hotel), i titoli di accesso al Parco, oltre all'eventuale voucher di prenotazione dell'escursione, comprendente i tragitti in traghetto e la visita alla vetreria di Murano.

Il Viaggiatore è tenuto a portare con sé il titolo di accesso, anche in formato elettronico, da presentare alle biglietterie di CARIBE BAY, il voucher da presentare all'arrivo presso la struttura ricettiva come attestato della prenotazione effettuata e il voucher relativo all'eventuale escursione prenotata da presentare al meeting point definito. Da questo momento il servizio reso da BEL MONDO S.R.L. si intende concluso. Non sono richieste spese aggiuntive di iscrizione al servizio.

Il Viaggiatore all'interno del Portale acquista sempre un "Pacchetto" che comprende la struttura ricettiva (scelta tra una vasta gamma dell'offerta) ed un biglietto nominativo valido per due ingressi, anche in giorni non consecutivi al Parco per soggiorno prenotato.

I biglietti verranno inviati via e-mail assieme al voucher di prenotazione della struttura ricettiva e dovranno essere presentati alle biglietterie di CARIBE BAY, anche in formato elettronico. Per i bambini di altezza inferiore ai 100 cm non verrà inviato alcun biglietto, ma sarà sufficiente presentarsi al Parco.

### Customer care

Il servizio di Customer Care (assistenza clienti) sarà svolto da CARIBE BAY ai recapiti: mail [booking@caribebay.it](mailto:booking@caribebay.it); tel. 0421 371648 agli orari indicati nel Portale.

### Normativa sulla protezione dei dati personali

In riferimento al servizio di vendita dei pacchetti turistici, il Parco CARIBE BAY, giuridicamente rappresentata da L'Ancora S.r.l., Via San Crispino 12, 35129 Padova (PD) in attuazione della normativa in tema di tutela e trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. EU. 2016/679, è Titolare del Trattamento, ed ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati /DPO (dpo@caribebay.it). Il Titolare ha individuato BEL MONDO S.R.L. quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 Reg. Eu. 2016/679.

### Attenzione

L'arrivo presso la struttura ricettiva deve avvenire entro le ore 18 del giorno di arrivo indicato nel voucher: in caso contrario il viaggiatore è tenuto ad avvertire personalmente la stessa, in quanto BEL MONDO S.R.L. non è in grado di garantire l'accettazione degli arrivi, da parte di ciascun hotel/residence, oltre le ore 18. BEL MONDO S.R.L. pertanto non potrà concedere rimborsi per arrivi presso la struttura oltre le ore 18 del giorno di arrivo indicato.

### Trattamenti soggiorno offerti

Le tipologie di trattamento previste per il soggiorno possono essere le seguenti (salvo diversa ed esplicita indicazione):

B: solo pernottamento, senza pasti;

BB: pernottamento e prima colazione

La tassa di soggiorno se prevista, è esclusa e verrà saldata dal Cliente direttamente alle strutture ricettive.

Qualora siano previsti supplementi o sconti per periodi non indicati nell'offerta commerciale, questi saranno tempestivamente comunicati tramite e-mail.

Qualunque modifica sulle tariffe non avrà effetti retroattivi sulle prenotazioni già effettuate; saranno applicate le tariffe accettate al momento della conferma.

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTI TURISTICI

### 1. FONTI LEGISLATIVE

1. La vendita di pacchetti turistici è disciplinata dal D. Lgs. n. 79/2011 (cd. Codice del Turismo), specificamente dagli artt. 32 al 51- novies, così come modificato dal D.Lgs. n.62/2018, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302, e dalle norme previste dal codice del consumo di cui al D.Lgs. n.206/2005, in quanto applicabili e succ. mod., oltre che dal D.Lgs 70/2003 relativo al commercio elettronico.

2. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, ovvero all'interno del Portale saranno fornite dall'Organizzatore a norma di legge.

### 2. AUTORIZZAZIONI

L'Organizzatore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, è abilitato all'esecuzione delle proprie attività in base alla legislazione vigente.

### 3. POLIZZA ASSICURATIVA

L'Organizzatore rende noto ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza.

### 4. DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, ex art. 33 co.1 Codice del Turismo, si intende per:

a) "contratto di pacchetto turistico": il contratto relativo all'intero pacchetto oppure, se il pacchetto è fornito in base a contratti distinti, l'insieme dei contratti riguardanti i servizi turistici inclusi nel pacchetto;

b) "inizio del pacchetto": l'inizio dell'esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto;

c) "servizio turistico collegato": almeno due tipo diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevole, alternativamente: 1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico;

d) "viaggiatore": chiunque intende concludere un contratto, stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base a un contratto concluso, nell'ambito di applicazione del presente capo;

e) "professionista": qualsiasi persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale agisce, nei contratti in questione, anche tramite altra persona che opera in suo nome e per conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici, ai sensi della normativa vigente;

f) "organizzatore": un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista;

g) "venditore": il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore;

h) "stabilimento": lo stabilimento definito dall'art. 8, comma 1, lettera e), del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59;

i) "supporto durevole": ogni strumento che permette al viaggiatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che consente la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

l) "circostanze inevitabili e straordinarie": una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure;

m) "difetto di conformità": un inadempimento dei servizi turistici inclusi in un pacchetto;

n) "minore": persona di età inferiore ai 18 anni;

o) "punto vendita": qualsiasi locale, mobile o immobile, adibito alla vendita al dettaglio o sito web di vendita al dettaglio o analogo strumento di vendita online, anche nel caso in cui siti web di vendita al dettaglio o strumenti di vendita online sono presentati ai viaggiatori come un unico strumento, compreso il servizio telefonico;

p) "rientro": il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza o ad altro luogo concordato dalle parti contraenti.

## 5. NOZIONE DI SERVIZIO/PACCHETTO TURISTICO

1. Le nozioni di servizio turistico e pacchetto turistico, ex art. 33 co.1 Codice del Turismo, sono le seguenti:

a) "servizio turistico": 1) il trasporto di passeggeri; 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3) il noleggio di auto, altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana n.162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.2; 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo;

b) "pacchetto": la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici sono: 2.1) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; 2.2) offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale; 2.3) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; 2.4) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui si è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

## 6. DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE PRIMA DELL'INIZIO DEL PACCHETTO

1. Il Viaggiatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro rimborso all'Organizzatore delle spese sostenute, adeguate e giustificabili, del cui ammontare quest'ultimo fornisce motivazione al viaggiatore che ne faccia richiesta.

2. In assenza di specificazione delle spese standard di recesso, l'importo delle spese di recesso corrisponde al prezzo del pacchetto diminuito dei risparmi di costo e degli introiti che derivano dalla riallocazione dei servizi turistici.

3. In caso di circostanze inevitabili straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, il Viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha diritto a un indennizzo supplementare.

4. L'Organizzatore può recedere dal contratto di pacchetto turistico e offrire al Viaggiatore il rimborso dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non è tenuto a versare un indennizzo supplementare se: a) il numero di persone iscritte al pacchetto è inferiore al minimo previsto dal contratto e l'organizzatore comunica il recesso dal contratto al Viaggiatore entro il termine fissato nel contratto e in ogni caso non più tardi di venti giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano più di sei giorni, di sette giorni prima dell'inizio del pacchetto in caso di viaggi che durano tra due e sei giorni, di quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto nel caso di viaggi che durano meno di due giorni; b) l'Organizzatore non è in grado di eseguire il contratto a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e comunica il recesso al medesimo Viaggiatore senza ingiustificato ritardo prima dell'inizio del pacchetto.

5. In ogni caso di contratto negoziati fuori dei locali commerciali, il Viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso.

## 7. OBBLIGHI DEI VIAGGIATORI

1. I Viaggiatori dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nel luogo di destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'Organizzatore, nonché ai regolamenti alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico.

2. I Viaggiatori saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa del mancato rispetto degli obblighi sopra indicati.

3. Il Viaggiatore è tenuto a fornire all'Organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili di eventuali danni ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

4. Il Viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

5. Il Viaggiatore è sempre tenuto ad informare l'Organizzatore di eventuali sue esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.) e a specificare esplicitamente e per iscritto la richiesta di relativi servizi personalizzati.

## 8. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti autorità del paese in cui il servizio è erogato.

In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei Paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o nel dépliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del Viaggiatore.

## 9. RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE

1. L'Organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'Organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi dalla cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'art. 1228 del Codice Civile, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

2. Il Viaggiatore, ai sensi degli artt. 1175 e 1375 del Codice Civile, informa l'Organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.

## 10. MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO DOPO LA PARTENZA

1. Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'Organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del Viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'Organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

2. Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concesso è inadeguata.

3. Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il Viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal comma 1, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 1 si applica l'art. 13, comma 5, del presente contratto.

## 11. OBBLIGO DI ASSISTENZA

1. L'Organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al Viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze di cui all'art. 42 comma 7 del Codice del Turismo, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.

2. L'Organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal Viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.

## 12. REVISIONE DEL PREZZO

1. Dopo la conclusione del contratto di pacchetto turistico, i prezzi potranno essere aumentati esclusivamente in conseguenza di modifiche riguardanti: a) il prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia; b) il livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi e non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco d'imbarco nei porti e negli aeroporti; c) i tassi di cambio pertinenti al pacchetto.

## 13. FORO COMPETENTE

Per ogni e qualsiasi controversia che dovesse sorgere nella interpretazione, esecuzione, applicazione e risoluzione del seguente contratto sarà competente inderogabilmente il foro ove ha sede il consumatore, ex art. 66-bis del Codice del Consumo.

## 14. STRUMENTI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 67 Cod. Tur. l'organizzatore potrà proporre al turista - sul catalogo, sulla documentazione, sul proprio sito internet o in altre forme - modalità di risoluzione alternativa delle contestazioni insorte.

In tal caso l'organizzatore indicherà la tipologia di risoluzione alternativa proposta e gli effetti che tale adesione comporta.

---

## CONDIZIONI PARTICOLARI DEL PACCHETTO TURISTICO OFFERTO DA BEL MONDO S.R.L.

### 1. PREZZO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La prenotazione diventa effettiva solo a seguito del pagamento dell'intero importo per l'acquisto del Pacchetto.

È possibile effettuare i pagamenti richiesti secondo le seguenti modalità:

- mediante carta di credito on-line (senza spese di operazione);
- mediante bonifico bancario (valuta fissa beneficiario 1 giorno);
- Scalapay (i cui termini e condizioni sono consultabili all'indirizzo web [www.scalapay.it](http://www.scalapay.it));
- voucher prepagato
- Cift card (i cui termini e condizioni sono consultabili all'indirizzo web [www.caribebay.it](http://www.caribebay.it))

I documenti di prenotazione, i voucher del soggiorno e i biglietti acquistati in prevendita, saranno inviati al Viaggiatore via e-mail in seguito alla ricezione da parte di BEL MONDO S.R.L. del pagamento dell'importo richiesto.

Il voucher e i titoli di accesso hanno validità di documento di prenotazione nei confronti della struttura turistica e della biglietteria del Parco.

### 2. PRENOTAZIONI

1. La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale elettronico, compilato in ogni sua parte e accettato dal Viaggiatore, che ne potrà ricevere copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'Organizzatore invierà relativa conferma, a mezzo sistema telematico.

### 3. DIRITTO DI RECESSO

1. Il Viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto. A tal fine occorre comunicare tempestivamente a CARIBE BAY eventuali disdette della prenotazione, utilizzando l'indirizzo e-mail [booking@caribebay.it](mailto:booking@caribebay.it) specificando il numero di voucher (che troverete sul voucher stesso) a cui fa riferimento la prenotazione.

2. Nel caso di recesso/cancellazione della prenotazione, verranno applicate le seguenti penali, calcolate in base alla data di comunicazione del recesso.

#### Tariffa Best Price

- fino a 28 giorni dall'arrivo: penale pari al 50% del pacchetto ad esclusione dei titoli di accesso al Parco;
- tra i 27 e i 14 giorni dalla data di arrivo: penale pari al 75% del pacchetto ad esclusione dei titoli di accesso al Parco;
- entro i 13 giorni dalla data di arrivo: penale pari al 100% del pacchetto.

#### Tariffa Standard

- fino a 28 giorni dall'arrivo: nessuna penale ad esclusione dei titoli di accesso al Parco;
- tra i 27 e i 14 giorni dalla data di arrivo: penale pari al 50% del pacchetto ad esclusione dei titoli di accesso al Parco;
- tra i 13 e i 7 giorni dalla data di arrivo: penale pari al 75% del pacchetto ad esclusione dei titoli di accesso al Parco;
- entro i 6 giorni dalla data di arrivo: penale pari al 100% del pacchetto.

3. In conformità al Codice del Turismo, l'acquirente ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto. Nei casi di offerte con tariffe scontate rispetto alle tariffe ordinarie, il diritto di recesso senza penali è escluso.

4. Dalle percentuali delle penali indicate è ESCLUSO il costo dei biglietti compresi nel pacchetto, il cui importo, non rimborsabile, verrà trattenuto in ogni caso.

5. I titoli di accesso al Parco acquistati NON possono essere rimborsati, in quanto, una volta emessi, non possono essere più annullati per esplicita disposizione delle competenti Autorità. Gli stessi, restano comunque validi per tutta la stagione di apertura del Parco: possono essere quindi fruiti dal Viaggiatore in un successivo momento.

6. Nel caso in cui il Viaggiatore intenda recedere/cancellare unicamente la prenotazione relativa all'escursione gli verranno applicate sull'importo relativo all'escursione stessa le penali summenzionate, calcolate in base alla tariffa scelta e alla data di comunicazione del recesso.

#### 4. MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO A UN ALTRO VIAGGIATORE

I. Una volta acquistato il servizio, occorre comunicare tempestivamente a CARIBE BAY, che svolge il servizio di Customer Care per conto di BEL MONDO S.R.L., eventuali modifiche o variazioni della prenotazione attraverso l'indirizzo e-mail [booking@caribebay.it](mailto:booking@caribebay.it) e specificando il numero di voucher (che troverete sul voucher stesso) a cui fa riferimento la prenotazione.

Pur non essendo tenuta ad accettare modifiche alla prenotazione già inoltrata, ogni richiesta di variazione relativa alla stessa sarà soggetta alla previa verifica da parte dell'Organizzatore, che pertanto non potrà garantire l'effettiva soddisfazione delle strutture turistiche partner. Per ogni operazione di modifica della prenotazione comunicata fino a 14 giorni prima della data di arrivo, BEL MONDO S.R.L., a propria discrezione e comunque salva la disponibilità, provvederà a soddisfare la richiesta. Le modifiche comunicate nei quattordici giorni precedenti la data di arrivo, non potranno e non verranno prese in considerazione e il viaggiatore avrà diritto solo all'adempimento della prestazione richiesta e pattuita. Per ogni operazione di modifica della prenotazione, richiesta almeno quattordici giorni prima della data di arrivo, verrà applicata una quota di gestione pratica pari a € 35,00 a camera ad eccezione dei seguenti casi:

- aumento numero delle notti e/o dei partecipanti senza cambio di struttura alberghiera
- acquisto di biglietti di ingresso aggiuntivi al Parco

2. Sempre dietro pagamento della quota di gestione pratica, il titolare della prenotazione può farsi sostituire, da un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, ove lo comunichi all'indirizzo [booking email booking@caribebay.it](mailto:booking@caribebay.it) entro e non oltre 3 giorni prima dell'inizio del pacchetto e/o del servizio, indicando le complete generalità della persona che lo sostituisce e sempre che i servizi medesimi o altri servizi in sostituzione possano essere erogati a seguito della sostituzione.

Il cedente e il cessionario sono solidalmente responsabili per il pagamento dell'eventuale saldo del prezzo, e degli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.

3. Gli eventuali servizi extra richiesti dal Viaggiatore nel corso del soggiorno, diversi da quelli riportati nella conferma di prenotazione emessa dall'Organizzatore, verranno forniti laddove disponibili direttamente in loco dalle strutture ricettive.

#### 5. MODIFICHE SULLA PRENOTAZIONE DA PARTE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

I. Nel caso in cui la struttura ricettiva si trovi nelle condizioni di modificare in modo significativo uno o più elementi della prenotazione, BEL MONDO S.R.L., tramite CARIBE BAY, ne darà immediato avviso via e-mail, telefono al Viaggiatore, indicando il tipo di modifica e/o la variazione di prezzo che ne conseguirà.

2. Il Viaggiatore è tenuto a comunicare a BEL MONDO S.R.L., tramite il servizio clienti di CARIBE BAY, all'indirizzo di posta elettronica [booking@caribebay.it](mailto:booking@caribebay.it) la propria accettazione o rinuncia alla proposta, entro 2 giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di variazione: ove non accetti la proposta di modifica, il Viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagamento di penale, ma fatta salva la non rimborsabilità del biglietto di accesso a CARIBE BAY, il quale può essere utilizzato entro la fine della stagione di apertura in cui lo stesso è stato emesso.

3. Qualora il Viaggiatore non risponda entro 2 giorni lavorativi dalla notifica di variazione della prenotazione, tale variazione sarà considerata tacitamente e validamente accettata.

#### 6. NON RIMBORSABILITÀ DEL TITOLO DI ACCESSO E PRENOTAZIONE VISITA/CONTINGENTAMENTO ACCESSI

I. Le Parti concordano che i titoli di accesso al Parco oggetto del presente contratto non siano annullabili e quindi rimborsabili per alcun motivo, nemmeno qualora dovesse sopraggiungere una qualsivoglia tipologia e rango di provvedimento anche non legislativo, o si verifici un evento, che imponga/determini o renda prudente l'apertura posticipata ovvero la chiusura anticipata, sia essa temporanea o definitiva, di CARIBE BAY. In caso di apertura posticipata ovvero di chiusura temporanea i titoli di accesso potrebbero essere liberamente utilizzati durante tutta la stagione di emissione.

Nel caso in cui tali eventi si verificino nel periodo del soggiorno prenotato, BEL MONDO S.R.L., attraverso CARIBE BAY, ne dà immediato avviso in forma scritta al Cliente, il quale potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata, ad eccezione del costo dei titoli di accesso, oppure di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo.

2. In ogni caso, il biglietto pre-acquistato nel pacchetto non garantisce l'accesso al Parco che rimane subordinato alla capienza giornaliera massima imposta dalle Autorità ed alla selezione effettuata dalla Direzione e prevista dall'art. 6 del Regolamento di Caribe Bay. La Direzione si riserva di bloccare o limitare discrezionalmente gli accessi al Parco anche, ma non unicamente, per non superare il numero massimo di persone autorizzate. Per avere info aggiornate quotidianamente sulle restrizioni degli accessi, si consiglia

di visitare la pagina web caribebay.it oppure i canali social del parco. In caso di chiusura o limitazione agli accessi, i titoli di accesso potranno essere liberamente utilizzati nell'intera stagione di emissione, ma non potranno mai essere rimborsati.

## **7. MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA PER CHIUSURA TEMPORANEA DI CARIBE BAY O DELLE STRUTTURE RICETTIVE**

1. Nel caso in cui dovesse sopraggiungere una qualsivoglia tipologia e rango di provvedimento anche non legislativo, e/o verificarsi di un evento che fuoriesca dalla sfera di controllo delle Parti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, presenza di casi Covid-19) che imponga/determini o renda prudente la chiusura temporanea di CARIBE BAY, i titoli di ingresso al Parco – mai suscettibili di rimborso – potranno essere utilizzati dai Viaggiatori entro la fine della stagione in cui gli stessi sono stati emessi.

2. Prima della partenza l'Organizzatore ne dà immediato avviso in forma scritta al Viaggiatore, il quale potrà esercitare alternativamente il diritto di recesso con diritto di riacquisire la somma già pagata, ad eccezione del costo dei titoli di accesso al Parco, oppure di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostitutivo le cui caratteristiche saranno debitamente illustrate. Il Viaggiatore dovrà effettuare la scelta entro 2 giorni dal ricevimento della comunicazione. In caso di mancato riscontro da parte del Viaggiatore entro il suddetto termine, la proposta alternativa si intenderà accettata.

3. In caso di chiusura temporanea delle strutture ricettive intervenuta successivamente alla conclusione del contratto con il Viaggiatore, ferma la non rimborsabilità del biglietto di accesso a CARIBE BAY così come la sua fruibilità entro la fine della stagione in cui lo stesso è stato emesso, ai Viaggiatori sarà offerta una soluzione di alloggio alternativa di pari grado e livello a quella oggetto della prenotazione iniziale.

Se la soluzione alternativa offerta dovesse essere di livello inferiore a quella inizialmente prenotata, il Cliente avrà diritto ad una riduzione del prezzo congrua rispetto alla diversa sistemazione offerta, laddove superiore, gli sarà richiesta l'eventuale differenza.

Il Cliente dovrà poi manifestare la propria volontà (di non accettare la modifica) entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla comunicazione di modifica inviategli.

In difetto, la modifica si intenderà accettata dal Cliente.

Fermo quanto sopra, laddove il Cliente non accetti le soluzioni alternative proposte e dunque le modifiche al Pacchetto, potrà recedere senza l'applicazione di penali, e dunque avrà diritto, entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di recesso, al rimborso del prezzo pagato detratto il costo del biglietto di accesso a CARIBE BAY

## **8. SEGNALAZIONI, RECLAMI E RESPONSABILITÀ**

1. Eventuali carenze o disservizi riscontrati dal Viaggiatore nella fruizione del pacchetto turistico, dovranno essere immediatamente segnalate a BELMONDO S.R.L., tramite il Customer Care di CARIBEBAY all'indirizzo di posta elettronica: booking@caribebay.it per permetterci, se possibile, di porvi tempestivamente rimedio e contestualmente segnalare il disagio anche alla struttura ospitante.

Il Viaggiatore dovrà, a pena di decadenza, altresì sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'Organizzatore, entro e non oltre dieci giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

2. L'Organizzatore si impegna a riportare informazioni veritiere su servizi e tariffe. Nel caso in cui non ci sia corrispondenza qualitativa tra i servizi descritti in fase di prenotazione e quelli verificati al momento dell'arrivo, potrai inviarci le tue segnalazioni e commenti contattandoci direttamente all'indirizzo di posta elettronica: booking@caribebay.it

## **9. ESONERO DI RESPONSABILITÀ**

1. BEL MONDO S.R.L. non è in alcun modo responsabile quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto sia dipesa dal fatto del terzo o dei soggetti Partners a causa di eventi imprevedibili o inevitabili, o da caso fortuito e forza maggiore, o, infine, quando dipenda da una decisione unilaterale ed insindacabile assunta dai Partners senza che BEL MONDO S.R.L. abbia ricevuto una preventiva ed adeguata informazione. L'Organizzatore, infatti, presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del servizio turistico è responsabile esclusivamente del risarcimento del danno per ogni mancato o inesatto inadempimento (difformità dagli standard di qualità promessi o pubblicizzati) delle obbligazioni assunte con la vendita del servizio turistico, salvo poi rivalersi nei confronti di chi ha effettivamente prestato il servizio.

2. L'Organizzatore non è responsabile degli errori di prenotazione imputabili al viaggiatore o dovuti a circostanze inevitabili e straordinarie.

## **10. PREVALENZA DELLE PRESENTI CONDIZIONI PARTICOLARI SULLE CONDIZIONI GENERALI**

In caso di contrasto, le presenti condizioni particolari di vendita di pacchetto turistico prevalgono sulle condizioni generali.

#### **11. CLAUSOLE APPROVATE SPECIFICAMENTE**

Con accettazione delle presenti condizioni di contratto, il Viaggiatore dichiara di aver letto in particolare le clausole n.3, 6, 9 e 10 e di averle intese ed accettate.

Il Viaggiatore dichiara inoltre di accettare il regolamento di CARIBE BAY, All. A, in ogni sua parte.