

**Condizioni di prenotazione**  
**Booking conditions**  
**Allgemeine Geschäftsbedingungen**  
**Warunki rezerwacji**

Seleziona la lingua / Choose your language / Sprache wählen / Wybierz swój język:

 **Italiano**

 **English**

 **Deutsch**

 **Polski**

**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 considereranno come fattispecie negoziale 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 riepilogato.

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.). In caso di necessità di effettuare eventuali rimborsi a favore del cliente, questi avvengono con lo stesso mezzo utilizzato per la transazione iniziale.

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 modi che 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 verificata 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 alla 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 specie che tipologie di alloggio ed alcune specie che 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 (certi cato 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 nali 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 giusti cato motivo (inclusa l'ipotesi in cui la prestazione sia divenuta eccessivamente onerosa e/o per il veri carsi 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 VIAGGIO SICURO (POLIZZA ASSICURATIVA)

Nei contratti inerenti il soggiorno turistico i quali abbiano incluso il servizio GARANZIA VIAGGIO 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. COUPON/BUONO BAIA HOLIDAY

Per i soli clienti aventi incluso, nel contratto inerente il soggiorno turistico presso una struttura del gruppo Baia Holiday, la polizza assicurativa Viaggio 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 esempi cativo 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, specie che tipologie di unità quali Sunlodge Villatent, Mobile Home I.

## 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](mailto:info@baiaholiday.it)  
Germania: Tel +49 (0)89 548 816 77 - Fax +49 (0)89 548 816 75  
[info@baiaholiday.de](mailto: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° 410850071 stipulata con Trieste Sant'Antonio.

## 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).

**INTRODUCTION**

"Customer" is the physical or juridical person who, as a guest, makes a contract for a holiday and/or a "buying and selling" contract concerning a holiday package.

Baia Holiday identifies the company C.V.M.I. srl located in Piazza Vittorio Emanuele II, 31 - Salò - Italy, VAT/Fiscal Code 01406260933, as an intermediary that manages booking requests and stipulates contracts for tourist stays in facilities managed by the Baia Silvestra Group and its partners.

"Tourist accommodation" is the society who manages the Baia Silvestra Group resorts.

**1. CONTRACT AND BOOKING**

The travel contract consists of: the booking conditions, the description of the services contained in the booking proposal sent by Baia Holiday and what is indicated on the catalog and / or website of the chosen structure.

Reservations can be sent to our address by TELEPHONE, post, fax or e-mail or completed directly from the Baia Holiday website <https://booking.baiaholiday.com> through an on-line booking system. Reservations are exclusively accepted for groups from a minimum of 1 to a maximum of 6 persons, of which at least 1 adult. Reservations are personal and exclusively valid for the persons whose personal data are indicated in the booking contract.

On receiving the booking request, Baia Holiday will send the customer a "service quote/holiday package" which specifies: the chosen tourist accommodation, the accommodation unit and/or room or apartment, the arrival and departure dates, the amount outstanding at the time of the request, the deposit paying procedure (amount and expiration date) and the balance payment conditions. The quote must be fully verified, confirmed and signed by the customer, and returned by fax, mail or post.

Any requests for services related to accommodation such as (maritime and / or naval transport), will be managed by Baia Holiday providing the customer with the booking class / rate defined by the shipping / shipping company and may be subject, for the individual transport service, booking conditions defined by the shipping / shipping company itself. If accepted by the customer, the unbundled services will not be considered as a negotiating case of travel organization or tourist package. Baia Holiday makes itself available, if necessary, to release to the customer all the documents relating to the unbundled service purchased (eg booking / cancellation conditions).

By confirming the booking and/or by the payment of the deposit/balance, the booking contract is to be considered binding. Baia Holiday considers the booking as confirmed only after having received the full deposit and/or balance.

The customer's requests about a pitch or a living unit special location will be considered mere preferences and will have no contractual value or absolute assurance, since pitches/living units will be allotted on site and at the Management sole discretion.

**2. PRICE**

The price of the services requested by the customer is determined at the time of the booking request (dynamic prices) and is reported in the estimate, with reference to what is indicated in the catalog / price list (where present), in out-of-catalog proposals and / or on the website [www.baiaholiday.it](http://www.baiaholiday.it) (dynamic prices).

The quote for tourist stays combined with transport (naval / maritime), and / or the quote for the single transport service, is a result of a booking class / rate defined by the shipping company. Therefore, they may be subject to increases if, at the time of booking confirmation, availability in the fare class is sold out.

**3. PAYMENT CONDITIONS**

If the customer decides to make/confirm the booking, he must proceed to the payment of the deposit within the terms shown in the quote and according to the following procedure:

- payment of the 25% of the total amount (as shown in the quote) + booking fee + travelling costs, and balance within no later than 15 days before the date of arrival at the tourist accommodation.

For reservations made in the 15 days preceding the arrival date, the full payment (100% of the total amount) must be done on the same day of the booking confirmation. Payment conditions related to special offers, early booking etc. could be subject to specific payment terms and conditions different from those above mentioned.

Payments may be made by bank transfer, credit card (by virtual POS in our web site, e-commerce applications or MoTo); In order to protect the credit card data during the whole procedure, Baia Holiday makes use of S.S.L. technology. Accepted credit cards: Visa, Mastercard and Maestro. In case of refunds in favor of the customer, these are made in the same way as the initial transaction.

By confirming the booking and/or by the payment of the deposit/balance, the booking contract is to be considered binding.

Should the customer cancel the reservation, partially or in full, or decide to make changes, except for what provided at point 6, the entire remaining amount must be paid.

**NOTE:** non-observance of the terms of payment, as above mentioned, shall constitute a rescinding clause that would result in the legal termination of the contract by the intermediary agency and/or the organizer, except for the compensation for further damages suffered by the organization. Any failure to comply with the terms of the payment, will result in the loss of the economic conditions and all the related benefits. If the accommodation facility detects a difference in rate resulting from incorrect communication during the booking phase, the payment of the balance of the reservation must be paid directly to the accommodation facility upon arrival.

**DEFERRED PAYMENT WITH SCALAPAY:** If you buy with Scalapay you receive your order immediately and pay in 3 instalments.

You acknowledge that the instalments will be assigned to Incremento SPV S.r.l., related parties and their assignees, and that you authorise such assignment

**4. SERVICE/HOLIDAY PACKAGE SUPPLYING**

On arrival, the customer must contact the reception of the tourist accommodation with the confirmation voucher. Arrival and departure time as well as the availability of the accommodation and/or the pitch and/or the room and/or the booked apartment. Should the customer not arrive at the tourist accommodation before 12.00 a.m. of the day following the expected arrival date, without giving any notice, the management reserves the right to cancel the reservation and offer the vacant accommodation to others.

Should the customer not vacate the housing units, pitches, rooms and apartments within the allowed time, the structure will charge the customer with an extra day cost, according to its official price list.

For services related to accommodation, please refer to the providers' conditions of the single service that Baia Holiday undertakes to make available to the customer in case of need.

**5. BOOKING CHANGING AND CONTRACT RECEDING**

Changes in terms of personal data, number of participants, or extra services than those specified in the contract at the time of the booking confirmation are not allowed, unless they are communicated to the booking center within 15 days prior to arrival.

Requests for change of date and / or change of accommodation are also allowed if communicated within 30 days from the expected arrival date. Baia Holiday has the right to confirm or not, after checking availability, the date changes and structure changes requested. If these requests involve an increase in the amount due, this amount will be considered the new amount to be paid by the customer. No refunds or coupons / vouchers will be made for changes in bookings that reduce the amount originally foreseen.

Changes / Cancellations of reservations involving means of transport (liner and ship passages) are subject to the confirmation / penalties provided by the single carrier (for the part pertaining to the shipping charge).

In any case, the customer who requests a change from the booking already confirmed will be charged, in addition to any costs resulting from the change, also a flat rate of € 25 per single request.

**6. WITHDRAWAL FROM THE CONTRACT**

The request for cancellation of confirmed reservations (in the state of deposit or balance already paid), must be presented by the customer in writing or through a specific online procedure. The cancellation of reservations by the customer for the entire or partial stay, delayed departure or early return is subject to a 100% penalty and therefore non-refundable.

Cancellations of reservations involving means of transport (air flights, sea transport) are subject to the penalties provided for by the single carrier (for the part concerning the transport fee).

**7. PETS**

Medium size dogs are allowed in all the Baia Holiday Camping Villages, only under request and in specific accommodations of the Village sector and in pitches of a reserved area of the Camping sector. Pets must be tagged by microchip and, on arrival, the dog owner must show a vaccination and good health certificate (UE passport); should the certificate not be shown, the Management has the right not to accept dogs inside the of the own tourist accommodation. The final cleaning of the living units occupied by customers with a dog must be exclusively carried out by the tourist accommodation staff, with a mandatory extra charge. Prices and conditions for each specific sector are shown in the official price list.

**8. TAXES**

Some Italian municipalities apply a local visitors' tax. Customers must pay the due amount when booking or on site at the tourist accommodation cash office (even if the visitors' tax has been paid afterwards the reservation). Prices in the official price list include VAT. Should the aliquot undergo



changes with respect to the rate applied at the time of booking confirmation, the lacking amount must be paid by the customer on arrival, at the resort cash office.

#### 9. CHANGING AND RECEDING BY BAIA HOLIDAY

Non-observance of the terms of payment or if the amount is not credited within the payment deadline shown in the reservation, Baia Holiday has the right to cancel the reservation and recede from the contract, without any delay and without any compensation for possible damages or penalties. Baia Holiday has the right to recede from the contract for good reasons (including the possibility that the service supplying becomes extremely onerous in consequence of extraordinary and unforeseeable events), causes beyond control and/or accidental case. In that case Baia Holiday will inform the customer well in advance.

#### 10. SAFE GUARANTEE WARRANTY (INSURANCE POLICY)

In the contracts relating to the tourist stay which have included the SAFE TRAVEL GUARANTEE service, the customer can request the reimbursement of the penalties for withdrawal from the contract (Article 6) for the foreseen cases and with the application of the deductibles as indicated in the annex of policy, downloadable from the link: [www.baiaholiday.com/garanzia-annullamento-vacanze.html](http://www.baiaholiday.com/garanzia-annullamento-vacanze.html)

The policy will be valid and effective for all customers who have made the payment of the deposit or the balance of the booking within the terms established in point 3.

As an alternative to the coverage offered by Baia Holiday, the customer is entitled to take out his own insurance policy.

#### 11. BAIA HOLIDAY COUPON / VOUCHER

For customers who have included the Travel Safe (Basic or Premium) insurance policy in the contract concerning the tourist stay at a structure of the Baia Holiday group, Baia Holiday is available to cover, exclusively through the generation of coupons / name vouchers, the penalties for withdrawal from the contract for cases not provided for and / or covered by the insurance policy itself.

For customers who have included the Travel Safe (Basic or Premium) insurance policy in the contract concerning the tourist stay at a structure of the Baia Holiday group, Baia Holiday is available to cover, exclusively through the generation of coupons / name vouchers, the penalties for withdrawal from the contract for cases not provided for and / or covered by the insurance policy itself.

The coupon / voucher issued by Baia Holiday can be used for a new booking on any Baia Holiday structures until 31 December of the following year of the coupon / voucher's release. The value of the voucher is calculated by applying the same conditions provided for by the insurance policy purchased when booking by the customer, in particular for: ceiling and charges to be paid by the customer not covered (booking costs, policy cost, etc.). The optional services and / or related to the tourist stay are therefore excluded from the Baia Holiday coupon / voucher, (for example, ferries, tickets, transfers, excursions, etc.), for which the cancellation policies of the individual suppliers will apply.

The issue of the coupon / voucher will also be subject to the application of the following deductibles:

| DAY OF CANCELLATION                        | DEDUCTIBLE                                      |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Up to 30 days before the arrival date      | <b>10%</b> (With a minimum of € 70)             |
| From 29 to 15 days before the arrival date | <b>50%</b> (With a minimum of € 70)             |
| From 14 days before the arrival date       | <b>100%</b> (no coupon / voucher can be issued) |

Calendar days are considered, starting from the day following the date of dispatch, excluding the expected arrival day at the facility.

THE REFERENCE CEILING IS THAT PROVIDED BY THE INSURANCE POLICY INCLUDED IN THE CONTRACT (BASIC OR PREMIUM).

The voucher use is can not be fractional and the new reservation amount must be equal to or greater than the value of the voucher. No refund is required in case of partial use of the voucher and / or for cancellations beyond the above mentioned term. No voucher is provided for specific types of units such as Sunlodge and Mobile Home I.

#### 12. LAWS

The purchase and sale of goods and services by electronic means is governed by Article 18 of Dec. leg. 114/98 and subsequent amendments, as well as by Law No. 27 of 24/04/2020 Tourism Code. The contract of sale between the Customer and Baia Holiday will be governed and interpreted in accordance with Italian law. For what is not expressly provided for by these conditions, reference is made to the rules set out in the Civil Code and the relevant laws/customs.

#### 13. GENERAL PROVISIONS

Accepting the reservation, the customer also accepts the Baia Holiday booking conditions, the current price list and agrees to scrupulously comply the chosen Tourist accommodation rules and regulation. Baia Holiday will be entitled to solve the booking contract if the subscriber, his family or his guests, does not follow the rules.

Pictures used to describe products and services are indicative and could not show the tourist accommodation faithfully.

Any extra promotion (special offers, last minute, etc...) which will be made after the date of publication of the price list are due to new agreements with the service suppliers and have no retroactive validity, being subject to availability.

#### 14. CUSTOMER SERVICE

For any information regarding reservations or stay/holiday packages, customers can contact the Baia Holiday booking center operators at the following numbers:

Italia: Tel +39 0365 520 682 - Fax +39 0365 520 690 - [info@baiaholiday.it](mailto:info@baiaholiday.it)  
 Germania: Tel +49 (0)89 548 816 77 - Fax +49 (0)89 548 816 75  
[info@baiaholiday.de](mailto:info@baiaholiday.de)

Authorization of the Brescia Province n. No. 619 of 09/03/2005.  
 Insurance policy RC n. No. 410850071 stipulated with Trieste Sant'Antonio.

#### 15. DISPUTES AND PLACE OF JURISDICTION

In the event of disputes or disputes relating to the contract of stay stipulated and / or interpretations of the individual clauses of these booking conditions, reference will be made only to the text written in Italian.

In the event of disputes arising between the parties, the Court of the Court of Brescia (Italy) is competent to hear the cause.



**VORAUSSETZUNGEN**

Unter der Bezeichnung "Kunde" versteht man jede natürliche oder juristische Person, welche (als Gast) einen Vertrag über einen touristischen Aufenthalt und/oder einen Kaufvertrag eines touristischen Pakets unterzeichnet.

Als „Baia Holiday“ bezeichnet man das Unternehmen C.V.M.I. "Baia Holiday" SRL mit Hauptsitz in Piazza Vittorio Emanuele II, 31 – Salò – Italien, MwSt.-Nummer 01406260933, das, als Reisevermittler Reservierungsanfragen bearbeitet und Verträge über touristische Aufenthalte in den von der Gruppe Baia Silvestra geleiteten Unterkünften abschließt.

"Unterkunftsanlage" bezeichnet das Unternehmen, das für die Führung der Unterkunftsanlagen von der Gruppe "Baia Silvestra" zuständig ist.

**1. BUCHUNGSVERTRAG**

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, alle Leistungsbeschreibungen der auf den von Baia Holiday geschickten Angebotsschreiben und alle auf der offiziellen Webseite und auf dem Katalog veröffentlichten Informationen sind Bestandteil des Buchungsvertrags.

Buchungen können per Telefon, Post, Fax, E-Mail, Internet, persönlich auf unseren Camping Villages oder über die Website von Baia Holiday <https://booking.baiaholiday.com> mit dem Online-Buchungssystem durchgeführt werden.

Der Aufenthalt ist für Gruppen von 1 bis maximal 6 Personen gestattet, wobei mindestens eines davon volljährig sein muss. Die Reservierung ist personenbezogen und nur gültig für die auf dem Buchungsvertrag angegebenen Personen.

Nach Erhalt der Buchungsanfrage schickt Baia Holiday dem Kunden das „unverbindliche Angebot“, das folgende Angaben enthält: die Unterkunftsanlage, die Kategorie des Stellplatzes/Mobilheimes/Zimmers/Ferienwohnung, das An- und Abreisedatum, der zum Zeitpunkt der Reservierungsanfrage gültige Gesamtbetrag und die Zahlungsbedingungen. Das „unverbindliche Angebot“ muss nach den auf dem Angebotsschreiben angegebenen Modalitäten angenommen werden. Mit der Annahme des Angebots wird bestätigt, dass der Angebotsinhalt, die Buchungsbedingungen und die Hausordnung der gebuchten Unterkunftsanlage akzeptiert werden.

Die Anfragen für die damit verbundenen Reiseleistungen (z.B. Schiffsverkehr) werden von Baia Holiday bearbeitet. Dem Kunden werden die Tarife und Klassen der jeweiligen Schiffsverkehrsgesellschaft angeboten. Für die Buchungen von einzelnen Reiseleistungen/Transportleistungen gelten die Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Sollte der Kunde die Buchung annehmen, dann können die einzelnen Reiseleistungen nicht als touristische Gesamtleistung oder Paket verstanden und in Anspruch genommen werden. Baia Holiday steht dem Kunden zur Verfügung, um alle Reiseunterlagen (z.B. Buchungs- und Stornobedingungen) zu übermitteln.

Mit der Bestätigung der Buchung bzw. mit der Anzahlung/Restzahlung wird der Buchungsvertrag für touristischen Leistungen/Pakete akzeptiert und ist daher rechtsverbindlich. Die Annahme der Buchung seitens Baia Holiday erfolgt nach Erhalt der Anzahlung und/oder der Restzahlung des Aufenthaltsbetrags innerhalb der vereinbarten Zahlungsfristen.

Das Eingehen auf Sonderwünsche hinsichtlich der Lage der gebuchten Unterkunft oder des Stellplatzes ist unverbindlich und kann bei der Reservierung nicht garantiert werden, da die Bestätigung der endgültigen Zuteilung der Unterkünfte direkt vor Ort von der Direktion der Anlage durchgeführt wird.

**2. PREIS**

Der Preis für die vom Kunden angeforderten Leistungen wird zum Zeitpunkt der Anfrage gemäß den Angaben im Katalog/Preisliste (wenn vorhanden), in Angeboten, die nicht im Katalog enthalten sind, und auf der Webseite [www.baiaholiday.it](http://www.baiaholiday.it) bestimmt (dynamische Preise) und im Angebot angegeben.

Bei Reservierungen von touristischen Aufenthalten in Kombination mit Transportleistungen (Schiffsverkehr) und/oder bei Buchungen von einzelnen Transportleistungen werden die Tarife/Klasse der jeweiligen Schiffsverkehrsgesellschaft angeboten. Die angebotenen Preise können sich je nach Verfügbarkeit der Tarife ändern und es können daher bei Bestätigung der Reservierung Preiserhöhungen resultieren.

**3. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

Die Reservierung ist nur gültig, wenn die Anzahlung innerhalb der im Angebot vereinbarten Zahlungsfristen und mit den folgenden Zahlungsmethoden geleistet wird:

- Die Zahlung muss nach den Bedingungen laut Vertrag geleistet werden. Normalerweise ist eine Anzahlung in Höhe von 25% des Gesamtbetrags, zuzüglich der Reservierungsgebühren und der eventuellen Kosten des Transports erforderlich. Die Restzahlung wird spätestens 15 Tage vor Anreise fällig.

Bei kurzfristigen Reservierungen mit Anreise innerhalb der nächsten 15 Tage ist die Zahlung des Gesamtbetrags bei der Reservierungsbestätigung

sofort zu entrichten. Sonderangebote wie z.B. Last-Minute-Angebote usw. können besonderen Zahlungsbedingungen unterliegen.

Die Zahlung kann per Banküberweisung, Kreditkarte (auf unserer Webseite mit virtuellem Pos-Gerät, E-Commerce, MO/TO-Zahlungen) durchgeführt werden. Um eine hohe Sicherheit bei der Zahlung mit Kreditkarte zu gewährleisten, verwendet Baia Holiday die SSL-Technologie. Folgende Kreditkarten werden akzeptiert: Visa, Mastercard, Maestro. Für etwaige Rückzahlungen an den Kunden ist dasselbe Verfahren wie für die ursprüngliche Transaktion zu verwenden.

Mit der Bestätigung der Reservierung durch die Anzahlung/Restzahlung wird der Buchungsvertrag für einzelne Reiseleistungen/touristische Pakete verbindlich. Bei teilweiser oder völliger Stornierung der Reservierung und bei Änderungsanfragen in Fällen und Modalitäten, die nicht unter Punkt 6) fallen, ist die Entschädigung jedenfalls fällig.

**ACHTUNG:** Bei Nichteinhaltung der oben genannten Zahlungsfristen kann Baia Holiday den Vertrag auflösen und sogar einen Ersatz für weitere Schäden an der Organisation verlangen. Außerdem verliert der Kunde alle Vorteile und alle mit dem Angebot verbundenen Sonderkonditionen.

Sollte die Unterkunftsanlage einen Fehler bei der Preisauszeichnung, der einer falschen Kommunikation zuzurechnen ist, bemerken, muss der Preisunterschied bei der Ankunft in der Unterkunftsanlage beglichen werden.

**4. ERBRINGUNG DER TOURISTISCHEN LEISTUNGEN**

Bei der Ankunft muss der Kunde die Reisebestätigung/Reisevoucher an der Rezeption vorlegen. Alle Stellplätze/Mobilheime/Zimmer/Ferienwohnungen sind nur von den in der Reiseunterlagen angegebenen Personen beziehbar. Im Falle der Nichteinhaltung der oben genannten Regeln behält sich Baia Holiday das Recht vor, dem Gast die Unterkunft zu verweigern. Die Ankunft und Abreisezeiten sowie die Verfügbarkeit vom gebuchten Stellplatz/Wohneinheit/Zimmer/Apartment, sind in der Regelung der jeweiligen Anlage angegeben.

Falls der Kunde am Folgetag der Anreise bis 12:00 Uhr nicht anreist, ohne die Unterkunftsanlage zu informieren, behält sich die Direktion das Recht vor, die Reservierung zu stornieren und die gebuchte Unterkunft anderweitig zu vergeben. Sollte die Abreise später als vereinbart erfolgen, kann die Unterkunftsanlage dem Kunden 100% des aktuellen Tagespreises verrechnen. Die Bedingungen von den mit der Unterbringung verbundenen Reiseleistungen richten sich nach den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Baia Holiday verpflichtet sich, diese im Notfall zur Verfügung zu stellen.

**5. BUCHUNGSÄNDERUNGEN**

Alle Vertragsänderungen der personenbezogenen Daten, der Personenanzahl oder der Extraleistungen werden nur berücksichtigt, wenn diese innerhalb von 15 Tagen vor dem Ankunftsdatum dem Buchungszentrum mitgeteilt werden. Umbuchungen auf einen anderen Zeitraum oder in eine andere Unterkunftsanlage sind nur innerhalb von 30 Tagen vor Ankunftsdatum möglich.

Alle Änderungen sind von der Verfügbarkeit abhängig und müssen von Baia Holiday bestätigt werden. Die dadurch entstehenden Mehrkosten hat der Kunde zu tragen. Ist der Rechnungsbetrag der neuen Buchung niedriger als der ursprünglich bestätigten Buchung, hat der Kunde kein Anspruch auf Erstattung oder Coupons/Gutscheine.

Alle Änderungen der verbundenen Reiseleistungen können nur nach Bestätigung des jeweiligen Anbieters (Flug- oder Schiffsverkehrsgesellschaft) angenommen werden und unterliegen den Bedingungen des Anbieters (Stornokosten und/oder Mehrkosten für Änderungen).

Baia Holiday ist berechtigt, eine Bearbeitungsgebühr von € 25 für jede einzelnen Anfrage, zuzüglich den durch die Änderung entstehenden Mehrkosten, zu erheben.

**6. RÜCKTRITT VOM VERTRAG**

Der Antrag auf Stornierung für bestätigten Reservierungen (entweder mit Anzahlung oder Gesamtzahlung) muss schriftlich oder online erfolgen. Bei teilweiser oder völliger Stornierung der Reservierung seitens des Kunden oder bei verspäteter Anreise bzw. vorzeitiger Abreise fallen Kosten in Höhe von 100% des gebuchten Gesamtbetrags an. Eine Rückerstattung ist daher nicht möglich.

Die Stornierung einer Reservierung inkl. Transportleistungen (Flüge oder Schiffsverkehr) unterliegt den Stornobedingungen des jeweiligen Anbieters (nur für die Transportkosten).

**7. HAUSTIERE**

Kleine Tiere sind auf allen Camping Villages der Gruppe Baia Holiday nur auf Anfrage und ausschließlich in bestimmten Typologien von Unterkünften und Stellplätzen erlaubt. Die Tiere müssen mit einem Mikrochip versehen sein und für jedes Tier muss eine gültige internationale Tiergesundheitsbescheinigung und ein EU-Heimtierausweis mitgeführt werden. Bei der Anreise müssen alle oben genannten Dokumente auf Anfrage an der Rezeption vorgelegt werden. Bei Nichtvorlage behält sich die Direktion das Recht vor, den Zutritt zur Anlage für das Tier zu verbieten. Bei Aufenthalten mit Tieren in den Wohneinheiten ist die Endreinigung



obligatorisch und muss vom Personal der Campinganlage gegen Gebühr durchgeführt werden.

## 8. KURTAXE UND STEUERN

In einigen italienischen Gemeinden wird eine touristische Kurtaxe erhoben. Der Kunde ist verpflichtet, diese (wenn vorgesehen) gleichzeitig mit der Zahlung des Reservierungsbetrags oder direkt vor Ort in der Unterkunftsanlage zu entrichten (auch wenn die Kurtaxe nach dem Zeitpunkt der Buchung eingeführt wird). Die Preise für den Aufenthalt verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer. Falls die Mehrwertsteuersätze ändern und höher ausfallen sollten, muss der Differenzbetrag vor der Ankunft oder direkt vor Ort auf der Unterkunftsanlage beglichen werden.

## 9. ÄNDERUNG UND RÜCKTRITT DURCH BAIA HOLIDAY

Wenn der Kunde nicht zahlt und / oder die geleistete Zahlung nicht innerhalb von der in der Buchung angegebenen Frist gutgeschrieben wird, hat Baia Holiday das Recht, die Buchung zu stornieren, ohne Verlängerung vom Vertrag zurückzutreten und dem Kunden keine Erstattung für angebliche Schäden zu zahlen.

Baia Holiday hat das Recht, aus berechtigten Gründen aufgrund höherer Gewalt und/oder unvorhersehbarer Umstände vom Vertrag zurückzutreten (einschließlich der Vermutung, dass die Dienstleistung übermäßig belastend geworden ist aufgrund des Auftretens außergewöhnlicher und / oder unvorhersehbarer Ereignisse). In diesem Fall wird Baia Holiday den Kunden rechtzeitig benachrichtigen.

## 10. GARANTIE FÜR EINE SICHERE REISE (VERSICHERUNGSPOLICE)

In den Verträgen über den Touristenaufenthalt, die den Service SAFE TRAVEL GARANTIE enthalten, kann der Kunde die Erstattung der Vertragsrücktrittsstrafen (Artikel 6) für die im Anhang vorgesehenen Fälle und unter Anwendung der im Anhang angegebenen Selbstbehalte verlangen. Download über den Link: [www.baiaholiday.com/garanzia-annullamento-vacanze.html](http://www.baiaholiday.com/garanzia-annullamento-vacanze.html)

Die Richtlinie gilt für alle Kunden, die die Anzahlung oder den Restbetrag der Buchung innerhalb der unter Punkt 3 angegebenen Bedingungen geleistet haben.

Dem Kunden ist es freigestellt, für die von Baia Holiday angebotene Versicherungsleistung eine eigene Versicherungspolice abzuschließen.

## 11. BAIA HOLIDAY COUPON/GUTSCHEIN

Für Kunden, die die Versicherungspolice Viaggia Sicura (Basic oder Premium) im Rahmen des Vertrags über den Touristenaufenthalt in einer Baia Holiday-Gruppenstruktur abgeschlossen haben, kann Baia Holiday ausschließlich durch die Erstellung von Gutscheinen / Namensgutscheinen Deckung gewähren für Strafen infolge Rücktritt vom Vertrag oder Fälle, die nicht durch die Versicherungspolice selbst vorgesehen und / oder abgedeckt sind.

Der von Baia Holiday zugunsten des anfragenden Kunden ausgestellte Gutschein kann innerhalb von 12 Monaten ab dem Ausstellungsdatum des Gutscheins für eine neue Buchung in einer Unterkunft der Baia Holiday-Gruppe verwendet werden. Der Wert des Gutscheins wird unter Anwendung der gleichen Bedingungen berechnet, die bei der Buchung durch den Kunden erworbenen Versicherungspolice vorgesehen sind, insbesondere für Gebühren zu Lasten des Kunden (Buchungskosten, Versicherungskosten usw.). Die optionalen Dienstleistungen und / oder Zusatzleistungen im Zusammenhang mit dem Touristenaufenthalt sind daher vom Gutschein / Gutschein von Baia Holiday ausgeschlossen (z. B. Fähren, Flüge, Transfers, Ausflüge usw.). Für die Stornierungsbedingungen sind hier die einzelnen Anbieter zuständig.

Die Gutscheine unterliegen folgenden Selbstbehalten:

| ZEITPUNKT DER ANNULLATION            | SELBSTBEHALT                                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------|
| BIS 30 TAGE VOR ANREISE              | <b>10%</b> (MINIMUM € 70)                       |
| 29 TAGE BIS 15 TAGE VOR ANREISE      | <b>50%</b> (MINIMUM € 70)                       |
| WENIGER ALS 14 TAGE VOR REISEANTRITT | <b>100%</b> (KEINE RÜCKVERGÜTUNG PER GUTSCHEIN) |

Man berechnet die Kalendertage ab dem Tag nach der Zusendung der Stornoanfrage, ausgenommen des Anreisetags.

DER MAXIMALBETRAG IST DERJENIGE IM VERTRAG VORGESEHENE DER VERSICHERUNGSPOLICE (BASIC ODER PREMIUM).

Der Coupon/Gutschein ist nicht teilbar und der Buchungsbetrag muss höher oder gleich des Coupon- oder Gutscheinwerts sein. Bei Teileinlösung des Coupons/Gutscheins und/oder bei Stornierungsanfragen, die nach Ablauf der Fristen erfolgen, ist keine Rückerstattung möglich.

Bestimmte Einheiten wie Sunlodge Villatent, Mobile Home I sind von der zusätzlichen Garantie von Baia Holiday ausgeschlossen. Für diese Strukturen besteht keine Möglichkeit, Gutscheine / Gutscheine auszustellen.

## 12. GESETZGEBUNG

Der Verkauf von Produkten und Dienstleistungen über elektronische Kanäle ist durch Artikel 18 des italienischen Gesetzesdekrets 114/98 und dessen nachfolgenden Änderungen, sowie durch das Gesetz Nr. 27 vom 24/04/2020 (Tourismuskodex) geregelt. Der Kaufvertrag zwischen Kunden und Baia Holiday unterliegt dem italienischen Recht. Für alles, was in diesen Bedingungen nicht geregelt ist, verweisen wir auf das Zivilgesetzbuch und auf die branchenspezifischen Bestimmungen und Gepflogenheiten.

## 13. ALLGEMEINE KLAUSELEN

Mit der Annahme des Angebots akzeptiert der Kunde die Buchungsbedingungen von Baia Holiday sowie die zum Zeitpunkt der Reservierung gültigen Preise, und verpflichtet sich zur Einhaltung der Hausordnung der Unterkunftsanlage. Baia Holiday behält sich das Recht vor, den Buchungsvertrag aufzulösen, falls sich der Unterzeichner, seine Familienangehörigen oder seine Gäste nicht an die geltenden Bestimmungen halten. Das veröffentlichte Bildmaterial ist nur beispielhaft und kann von tatsächlichen Produkten (Unterkunftsanlage) abweichen. Eventuelle Spezialangebote (Sonderangebote, Last Minute etc.), die nach der Veröffentlichung der Preisliste aus Neuverhandlungen bestehender Verträge mit Anbietern entspringen, sind nicht rückwirkend und unterliegen der Verfügbarkeit.

## 14. KUNDENSERVICE

Für alle Informationen bezüglich der Buchung eines Aufenthalts/ touristischen Pakets kann der Kunde direkt mit den Buchungszentralen Baia Holiday Kontakt aufnehmen:

Italien: Tel +39 0365 520 682 - Fax +39 0365 520 690 - [info@baiaholiday.it](mailto:info@baiaholiday.it)  
 Deutschland: Tel +49 (0)89 548 816 77 - Fax +49 (0)89 548 816 75 - [info@baiaholiday.de](mailto:info@baiaholiday.de)

Technische Organisation C.V.M.I. srl, piazza Vittorio Emanuele II n° 31 - 25087 Salò (BS). C.F. e P.I. 01406260933. Autorisierung Provinz Brescia n° 619 del 09/03/2005. Haftpflichtversicherungspolice Nr. 410850071 bei Trieste Sant'Antonio abgeschlossen.

## 15. STREITIGKEITEN UND RICHTSSTAND

Im Falle von Streitigkeiten und Meinungsverschiedenheiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag und mit der Auslegung der Einzelklauseln entstehen, gilt in jedem Fall die italienische Fassung des Buchungsvertrags. Für Streitigkeiten zwischen Parteien ist das Gericht von Brescia (Italien) zuständig.



## WPROWADZENIE

„Klient” to osoba fizyczna lub prawna, która zawiera umowę na pobyt turystyczny i/lub umowę kupna-sprzedaży pakietu wakacyjnego.

„Baia Holiday” identyfikuje spółkę C.V.M.I. Srl z siedzibą przy Piazza Vittorio Emanuele II, 31 - Salò - Włochy, NIP 01406260933, jako pośrednika, który zarządza zapytaniem o rezerwację i zawiera umowy na pobyty turystyczne w obiektach noclegowych zarządzanych przez Grupę Baia Silveira i jej partnerów.

„Obiekt noclegowy” to ośrodek wypoczynkowy zarządzany przez Grupę Baia Silveira.

## 1. UMOWA I REZERWACJA

Oprócz niniejszych warunków rezerwacji, opis usług zawarty w propozycji rezerwacji przesłanej przez Baia Holiday oraz to, co jest wskazane w katalogu i/lub stronie internetowej wybranego obiektu noclegowego, stanowią integralną część umowy.

Rezerwacji można dokonywać telefonicznie, mailowo lub bezpośrednio na stronie internetowej Baia Holiday <https://www.baiaholiday.com/pl/> poprzez system rezerwacji on-line. Rezerwacje są przyjmowane wyłącznie dla grup od minimum 1 do maksymalnie 6 osób, w tym co najmniej 1 osoby dorosłej. Rezerwacja jest imienna i dotyczy wyłącznie osób, których dane osobowe podano w umowie rezerwacji.

Po otrzymaniu zapytania o rezerwację, Baia Holiday prześle klientowi dedykowaną ofertę wskazującą: wybrany obiekt noclegowy, rodzaj zakwaterowania i/lub pokój lub apartament, datę przyjazdu i wyjazdu, kwotę należną za pobyt w momencie składania zapytania oraz metodę płatności (procedurę przedpłaty - kwota i termin jej wygaśnięcia). Dalsze procedowanie rezerwacji wymaga zaakceptowania przez Klienta oferty / wyceny oraz warunków rezerwacji i regulaminu wybranego obiektu noclegowego w sposób wskazany w ofercie.

Wszystkie próśby o usługi powiązane z zakwaterowaniem, takie jak na przykład transport morski, będą obsługiwane przez Baia Holiday poprzez zapewnienie Klientowi klasy podróży / stawki określonej przez firmę żeglugową / spedycyjną i mogą podlegać, w przypadku indywidualnej usługi transportowej, warunkom rezerwacji określonym przez samą firmę żeglugową / spedycyjną. W przypadku akceptacji przez Klienta, usługi te są rozdzielone i jako takie nie stanowią wynegocjowanego zestawu usług podróży ani pakietu turystycznego. Baia Holiday jest gotowa, w razie potrzeby, wydać Klientowi wszystkie dokumenty związane z zakupioną usługą pakietową (jak np. warunki rezerwacji / anulowania).

Wraz z potwierdzeniem rezerwacji i/lub uiszczeniem przedpłaty/pełnej kwoty, umowa rezerwacji pobytu turystycznego jest uważana za zawartą i jako taka jest wiążąca. Przyjęcie rezerwacji przez Baia Holiday jest uzależnione od dokonania przedpłaty i/lub pełnej kwoty, w ustalonych terminach.

Wszelkie zgłoszenia otrzymane od Klientów dotyczące preferencji są traktowane jako takie i nie mają charakteru umowy ani bezwzględnej gwarancji.

## 2. CENA

Cena usług zamawianych przez Klienta jest ustalana w momencie składania zapytania o rezerwację (ceny dynamiczne) i jest podawana w ofercie / wycenie, w odniesieniu do tego, co wskazano w katalogu / cenniku (jeśli występuje), w propozycjach pozakatalogowych i/lub na stronie internetowej <https://www.baiaholiday.com/pl/> (ceny dynamiczne).

Wycena pobytów turystycznych połączonych z transportem (morskim) i/lub wycena pojedynczej usługi transportowej wynika z klasy taryfowej / stawki ustalonej przez armatora. W związku z tym mogą one podlegać podwyżkom, jeśli w momencie potwierdzenia rezerwacji dostępność w danej klasie taryfowej zostanie wyczerpana.

## 3. WARUNKI PŁATNOŚCI

Klient, który zdecyduje się dokonać/potwierdzić rezerwację pobytu, musi dokonać przedpłaty / wpłaty pełnej kwoty w terminach określonych w ofercie, zgodnie z poniższymi warunkami:

- przedpłata w wysokości określonej w ofercie, zwykle wynoszącej 25% całkowitej kwoty rezerwacji, plus opłaty rezerwacyjne i ewentualna opłata za usługę transportową, a następnie wpłata pozostałej kwoty nie później niż 15 dni przed datą przyjazdu do wybranego obiektu noclegowego.

W przypadku rezerwacji dokonanych w ciągu 15 dni przed datą przyjazdu Klient musi zapłacić 100% kwoty pobytu w momencie potwierdzenia. Warunki płatności związane z rezerwacjami określonymi jako oferty specjalne, oferty last minute, itp. mogą podlegać innym zasadom niż te podsumowane powyżej.

Płatności można dokonywać przelewem bankowym, kartą kredytową (za pośrednictwem wirtualnego POS na naszej stronie internetowej, aplikacji e-commerce lub MoTo). W przypadku konieczności jakichkolwiek zwrotów na rzecz Klienta, będą one dokonywane w ten sam sposób, w jaki miała miejsce płatność Klienta. Aby zabezpieczyć i zaszyfrować informacje o karcie kredytowej podczas przetwarzania, Baia Holiday wykorzystuje technologię SSL. Akceptowane karty to Visa, Mastercard i Maestro.

Wraz z potwierdzeniem rezerwacji i uiszczeniem przedpłaty/wpłaty pełnej kwoty, umowa rezerwacji pobytu zostaje uznana za zawartą i jako taka jest wiążąca. Jeśli Klient anuluje rezerwację, częściowo lub w całości, lub zdecyduje się wprowadzić zmiany, z wyjątkiem tych, o których mowa w punkcie 6, cała pozostała kwota musi zostać zapłacona.

UWAGA: Nieprzestrzeganie wyżej wymienionych warunków płatności stanowi klauzulę unieważniającą, w wyniku której Baia Holiday automatycznie rozwiąże umowę. Nieprzestrzeganie warunków płatności spowoduje utratę pierwotnych warunków finansowych i wynikających z nich korzyści. W przypadku gdy obiekt noclegowy wykryje różnicę w cenie wynikającą z nieprawidłowej komunikacji podczas procesu rezerwacji, saldo rezerwacji musi zostać opłacone bezpośrednio po przyjeździe do obiektu noclegowego.

ODROCZONA PŁATNOŚĆ ZE SCALAPAY: w przypadku płatności poprzez Scalapay, użytkownik otrzymuje zamówienie natychmiast i płaci w 3 ratach. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że obsługą tych płatności zajmuje się Incremento SPV S.r.l. oraz, że użytkownik zezwala na taką cesję.

## 4. DOSTARCZANIE USŁUG/PAKIETÓW WAKACYJNYCH

W dniu przyjazdu należy stawić się w recepcji obiektu noclegowego z voucherem rezerwacyjnym. Wszystkie zakwaterowania, parcele, pokoje oraz apartamenty dostępne są wyłącznie dla osób wymienionych w dokumentach podróży. Kierownictwo obiektu zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia osób, które nie zostały zgłoszone. Godziny przyjazdu i wyjazdu, a także dostępność zarezerwowanego zakwaterowania / parceli / pokoju / apartamentu są określone w regulaminie obiektu. Jeśli Klient nie przybędzie do zarezerwowanego obiektu noclegowego do godziny 12:00 następnego dnia po planowanym rozpoczęciu pobytu, bez uprzedzenia, zarząd zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji i udostępnienia jej osobom trzecim.

Jeśli Klient nie opuści zajmowanego zakwaterowania / parceli / pokoju / apartamentu we wskazanym czasie, obiekt noclegowy może obciążyć Klienta dodatkową opłatą, zgodnie z obowiązującym cennikiem.

W przypadku usług powiązanych z zakwaterowaniem należy zapoznać się z warunkami określonymi przez dostawcę poszczególnych usług, które Baia Holiday w razie potrzeby zobowiązuje się dostarczyć Klientowi.

## 5. ZMIANA REZERWACJI

Zmiany w zakresie danych osobowych, liczby uczestników lub usług dodatkowych w odniesieniu do tego, co zostało określone w umowie w momencie potwierdzenia rezerwacji, są akceptowane nie później niż na 15 dni przed datą przyjazdu.

Prośby o zmianę terminu i/lub zakwaterowania są również dozwolone, jeśli zostaną zgłoszone maksymalnie do 30 dni przed datą planowanego przyjazdu. Baia Holiday ma prawo zatwierdzić lub odrzucić, po sprawdzeniu dostępności, żądane zmiany terminu i zakwaterowania. Jeśli cena po zmianie rezerwacji będzie wyższa od pierwotnej, nowa kwota zostanie uznana za obciążającą Klienta. Jeśli cena po zmianie rezerwacji byłaby niższa od pierwotnej, Klientowi nie przysługuje zwrot w żadnej postaci.

Zmiany dotyczące usług powiązanych z pobytem będą akceptowane i obsługiwane wyłącznie po potwierdzeniu przez usługodawcę (armatora / linię lotniczą) zgodnie z jego warunkami (kary i/lub dodatkowe koszty wynikające ze zmiany).

W każdym przypadku Klient żądający zmiany w już potwierdzonej rezerwacji zostanie obciążony zryczałtowaną opłatą w wysokości 25€ za każdą indywidualną prośbę, oprócz wszelkich kosztów wynikających z samej zmiany.

## 6. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Dyspozycję anulowania rezerwacji potwierdzonej (opłaconej częściowo lub w całości) należy złożyć na piśmie lub za pośrednictwem odpowiedniej procedury online. W przypadku anulowania rezerwacji przez Klienta na cały lub część pobytu, opóźniony przyjazd lub wcześniejszy wyjazd, obowiązuje opłata 100% i w związku z tym nie podlega zwrotom. Anulowanie rezerwacji obejmujących środki transportu (loty, rejsy) podlega opłatom przewidzianym przez poszczególnych przewoźników (w części dotyczącej płatności za transport).

## 7. ZWIERZĘTA

Małe zwierzęta domowe są dozwolone we wszystkich obiektach Baia Holiday Camping Villages, wyłącznie na życzenie i w określonych zakwaterowaniach w sektorze Village oraz na stanowiskach wydzielonych w sektorze Camping.

Zwierzęta muszą posiadać mikroczip oraz międzynarodową książeczkę zdrowia zwierzęcia i unijny paszport dla zwierząt domowych (świadectwo weterynaryjne). Po przyjeździe personel recepcji ma prawo żądać okazania tych dokumentów, a w przypadku ich nieokazania kierownictwo zastrzega sobie prawo do niewypuszczenia zwierzęcia do obiektu. Sprząatanie końców zakwaterowań zajmowanych przez Klientów ze zwierzętami musi być wykonywane wyłącznie przez personel obiektu turystycznego, za obowiązkową dodatkową opłatą. Ceny i warunki dla poszczególnych sektorów są podane w oficjalnym cenniku.



**8. PODATKI I OPŁATY**

Niektóre włoskie gminy stosują lokalny podatek turystyczny. Klient jest zobowiązany do uiszczenia tej opłaty w terminie jej wymagalności, w momencie opłacania rezerwacji lub na miejscu w kasie obiektu turystycznego (nawet jeśli podatek turystyczny został ustalony po dokonaniu rezerwacji). Ceny podane w oficjalnym cenniku zawierają podatek VAT. Jeśli podatek ulega zmianie w stosunku do stawki stosowanej w momencie potwierdzenia rezerwacji, brakująca kwota musi zostać zapłacona przez klienta w dniu przyjazdu, w kasie ośrodka.

**9. ZMIANA I ODSZTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ BAIHA HOLIDAY**

Nieprzestrzeganie warunków płatności lub jeśli kwota nie zostanie zaksięgowana w terminie płatności wskazanym w rezerwacji, Baia Holiday ma prawo do anulowania rezerwacji i odstąpienia od umowy, bez żadnych opóźnień i bez żadnej rekompensaty za ewentualne szkody lub kary.

Baia Holiday ma prawo odstąpić od umowy z ważnych powodów (w tym możliwości, że świadczenie usług staje się niezwykle uciążliwe w wyniku nadzwyczajnych i nieprzewidywalnych zdarzeń), przyczyn pozostających poza kontrolą i/lub przypadek losowy. W takim przypadku Baia Holiday poinformuje Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem.

**10. GWARANCJA BEZPIECZNEJ PODRÓŻY (POLISA UBEZPIECZENIOWA)**

W umowach dotyczących pobytu turystycznego które obejmowały usługę GWARANCJA BEZPIECZNEJ PODRÓŻY, Klient może zażądać zwrotu kosztów za odstąpienie od umowy (art. 6) w przewidzianych przypadkach oraz z zastosowaniem potrąceń wskazanych w załączniku do polisy, który można pobrać ze strony internetowej link: <https://www.baiaholiday.com/pl/safe-holidays/>

Polisa jest ważna i działa w odniesieniu do wszystkich Klientów, którzy dokonali przedpłaty lub wpłacili pełną kwotę rezerwacji w terminach określonych w punkcie 3. Jako alternatywę dla ubezpieczenia oferowanego przez Baia Holiday, Klient ma prawo do wykupienia własnej polisy ubezpieczeniowej.

**11. KUPON/VOUCHER BAIHA HOLIDAY**

Tylko w przypadku Klientów, którzy zawarli polisę ubezpieczeniową Viaggia Sicuro (Basic lub Premium) w umowie o pobyt turystyczny w obiekcie grupy Baia Holiday, Baia Holiday jest gotowa pokryć wyłącznie poprzez generowanie kuponów / voucherów, kary przewidziane za odstąpienie od umowy w przypadkach nieprzewidzianych i / lub nieobjętych samą polisą ubezpieczeniową.

Kupon/voucher wydany przez Baia Holiday na rzecz wnioskującego Klienta może zostać wykorzystany do nowej rezerwacji w dowolnym obiekcie noclegowym Baia Holiday do 31 grudnia roku następującego po roku wydania. Wartość bonu zostanie obliczona przy zastosowaniu tych samych warunków, co w przypadku polisy ubezpieczeniowej zakupionej w momencie rezerwacji przez Klienta, w szczególności w odniesieniu do: limitu odpowiedzialności i opłat ponoszonych przez Klienta, które nie podlegają zwrotom (opłaty za rezerwację, koszty polisy, itp.). Usługi opcjonalne i / lub usługi powiązane z pobytem turystycznym (np. promy, loty, transfery, wycieczki, itp.) są wyłączone z kuponu/vouchera Baia Holiday, w przypadku których obowiązują zasady anulowania poszczególnych dostawców.

Wydanie kuponu/vouchera podlega następującym potrąceniom:

| DZIEŃ ANULOWANIA                   | POTRĄCENIE                                  |
|------------------------------------|---------------------------------------------|
| Do 30 dni przed dniem przyjazdu    | 10% (nie mniej niż 70 €)                    |
| 29 do 15 dni przed dniem przyjazdu | 50% (nie mniej niż 70 €)                    |
| Od 14 dni przed dniem przyjazdu    | 100% (kupon/voucher nie może zostać wydany) |

Pod uwagę brane są dni kalendarzowe, począwszy od dnia następującego po dacie zgłoszenia anulacji, z wyłączeniem dnia spodziewanego przybycia do obiektu.

LIMIT REFERENCYJNY TO LIMIT PRZEWIDZIANY W POLISIE UBEZPIECZENIOWEJ ZAWARTEJ W UMOWIE (PODSTAWOWY LUB PREMIUM).

Wykorzystanie kuponu/vouchera nie może być częściowe, a nowa kwota rezerwacji musi być równa lub wyższa niż wartość vouchera. Zwrot kosztów nie przysługuje w przypadku częściowego wykorzystania vouchera, niezrealizowana vouchera przed upływem terminu ważności i/lub anulowania rezerwacji poza wyżej wymienionym terminem. Określone typy zakwaterowań, takie jak Sunlodge i Mobile Home I, są wyłączone z dodatkowej gwarancji Baia Holiday, zatem bez możliwości wydania kuponu/vouchera.

**12. PRZEPISY PRAWNE**

Sprzedaż produktów i usług drogą elektroniczną podlega art. 18 ustawy nr 114/98 wraz z późniejszymi zmianami oraz ustawy nr 27 Kodeksu Turystycznego z dnia 24.04.2020 r. Umowa sprzedaży zawarta pomiędzy Klientem a Baia Holiday podlega i będzie interpretowana zgodnie z prawem włoskim. W kwestiach nieuregulowanych wyraźnie w niniejszych warunkach, zastosowanie mają przepisy włoskiego kodeksu cywilnego oraz ustawy w tym zakresie.

**13. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Potwierdzając ofertę, Klient akceptuje warunki rezerwacji Baia Holiday, stawki zakwaterowania obowiązujące na ten moment i zobowiązuje się do skrupulatnego przestrzegania regulaminu wybranego obiektu noclegowego. Baia Holiday ma prawo do rozwiązania umowy, jeśli Rezerwujący, członkowie jego rodziny lub goście nie przestrzegają obowiązujących przepisów.

Zdjęcia użyte do opisu produktów i usług mają charakter poglądowy, orientacyjny i mogą nie odzwierciedlać wiernie zakwaterowań.

Wszystkie akcje promocyjne (promocje, oferty specjalne, oferty last minute, itp.) obowiązujące w momencie rezerwacji są wynikiem ponownego kontraktowania usług z dostawcami i nie mogą działać wstecz, ponieważ podlegają ograniczonej dostępności.

**14. OBSŁUGA KLIENTA**

W celu uzyskania informacji dotyczących zakupu pobytu / pakietu turystycznego, Klienci mogą skontaktować się z konsultantami w centrum rezerwacji Baia Holiday pod następującymi numerami:

Polska: +48 22 62 00 834, info@baiaholiday.pl

Włochy: +49 89 548 816 77, info@baiaholiday.it

Organizacja techniczna C.V.M.I. srl, Piazza Vittorio Emanuele II n° 31 - 25087 Salò (BS). Kod podatkowy i numer identyfikacji podatkowej 01406260933. Zezwolenie prowincji Brescia nr 619 z dnia 09/03/2005. Polisa ubezpieczeniowa RC nr 410850071 zawarta z Trieste Sant'Antonio.

**15. SPORY I JURYSDYKCJA**

W przypadku sporów lub kontrowersji dotyczących określonej umowy pobytu i/lub interpretacji poszczególnych klauzul niniejszych warunków rezerwacji, należy odnosić się wyłącznie do tekstu napisanego w języku włoskim. W przypadku sporów między stronami, sądem właściwym do rozpatrzenia sprawy jest sąd w Brescii (Włochy).