

## SPECIALE MARE NEVE - ANNULLAMENTO SENZA PENALI - Richiedilo alla prenotazione.

È possibile evitare l'addebito delle penali previste dalle Condizioni Generali di Contratto in caso di annullamento (ad esclusione della quota di iscrizione), facendone specifica richiesta all'atto della prenotazione (o al massimo nelle 24 ore successive). Tale opportunità è legata al versamento di un contributo rapportato alla quota individuale del soggiorno, come da tabella:

QUOTA INDIVIDUALE SOGGIORNO		CONTRIBUTO PER PERSONA		
Da	€ 0,00	a	€ 500,00	€ 10,00
Da	€ 500,01	a	€ 1.000,00	€ 16,00
Da	€ 1.000,01	a	€ 1.500,00	€ 25,00
Da	€ 1.500,01	a	€ 2.000,00	€ 35,00

## NON VERRANNO APPLICATE PENALI DI ANNULLAMENTO NEI SEGUENTI CASI:

Morte, malattia od infortunio con ricovero ospedaliero od in assenza di ricovero previa certificazione medica comprovante l'impossibilità di viaggiare del partecipante al soggiorno o di un compagno di viaggio (che abbia versato il contributo previsto dallo "SPECIALE MARE NEVE") o di un loro congiunto (coniuge/convivente, figli e loro coniugi/conviventi, fratelli, genitori, suoceri) o del contitolare della ditta/studio professionale. In caso di gruppi precostituiti di partecipanti, per ogni compagno di viaggio si intende una sola persona. Gravi danni da incendio o calamità naturali ai propri beni ove sia comprovato che necessiti la presenza del partecipante al soggiorno; citazione in Tribunale quale teste o convocazione a Giudice Popolare (solo se con notifiche successive alla data di prenotazione).

**Verranno invece applicate le penali previste dalle Condizioni Generali di Contratto, sia in tutti i casi di annullamento che non rientrino tra quelli descritti più sopra, sia se detto annullamento dipendesse dalla sussistenza all'atto della prenotazione delle condizioni che l'hanno determinato.**

### Modalità in caso di annullamento:

1. Annullare la prenotazione alla Mare Neve a mezzo fax 06.6786502 o e-mail booking@mareneve.it indicando il numero del voucher ed un recapito telefonico;
2. Inviare la relativa documentazione entro 5 giorni dal verificarsi dell'evento che ha causato l'annullamento e comunque non oltre le 24 ore successive alla data di partenza.

**Al cliente non verranno applicate penali solo per gli annullamenti comunicati dal giorno successivo alla prenotazione fino alla data di inizio del soggiorno.**

**SONO ESCLUSI GLI ANNULLAMENTI EFFETTUATI DOPO L'INIZIO DEL SOGGIORNO**

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI PACCHETTO/SERVIZIO TURISTICO



### 1) FONTI LEGISLATIVE.

La compravendita di pacchetto turistico è disciplinata dalla L. 1084/77 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale (Bruxelles 23/04/70) relativa al CCV, nonché dal Codice del Turismo (D.Lgs 79/11 art. 32 - 51).

La compravendita di un solo servizio turistico (es. del solo trasporto o solo soggiorno) è disciplinata dalle disposizioni della CCV (artt. 1 - 3 - 6; dal 17 al 23 e dal 24 al 31) limitatamente alle parti che non si riferiscono ai pacchetti turistici.

### 2) PRENOTAZIONI.

La domanda di prenotazione dovrà essere compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal cliente. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, con conseguente conclusione, solo al momento della conferma da parte della MARE NEVE, presso l'agenzia di viaggio venditrice.

### 3) PAGAMENTI.

Le prenotazioni dovranno essere accompagnate dal versamento delle quote d'iscrizione e dal 25% della quota di partecipazione.

**Il saldo dovrà essere versato 30 giorni prima della partenza.**

Nel caso di prenotazioni effettuate entro i 30 giorni precedenti la data di partenza, al momento della prenotazione, deve essere versato, oltre alla quota d'iscrizione, l'intero ammontare della quota di partecipazione.

### 4) MODIFICHE DEL PACCHETTO TURISTICO.

I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati senza superare il 10% di quelli pubblicati sull'opuscolo MARE NEVE VILLAGGI ESTATE 2021 fino ai 20 gg. precedenti la data fissata per la partenza e soltanto in seguito a variazioni di:

**a)** Costi di trasporto, incluso il costo del carburante

**b)** Diritti e Tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti e negli aeroporti. Se prima della partenza la MARE NEVE è costretta a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo in misura eccedente il 10% di quello previsto contrattualmente, essa è tenuta a darne tempestiva comunicazione al consumatore.

Il consumatore in questo caso avrà la facoltà entro due giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica, di recedere dal contratto senza corrispondere penali ed ottenendo il rimborso delle quote versate ovvero di usufruire di altro pacchetto turistico d'importo pari o superiore a quello prenotato (in caso contrario la MARE NEVE riconoscerà la differenza), oppure di accettare la modifica (che si intende comunque accettata in assenza di risposta nel termine stabilito). In caso di rinuncia a quanto proposto dalla MARE NEVE, quest'ultima restituirà le somme versate dal consumatore entro 7 gg. lavorativi. La MARE NEVE, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre una soluzione alternativa, senza supplementi di prezzo a carico del consumatore e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore a quelle previste, dovrà risarcirne la differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dalla MARE NEVE venga rifiutata dal consumatore per serie, giustificate e comprovate ragioni, la MARE NEVE fornirà, senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto, per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile.

### 5) CANCELLAZIONE DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA.

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, la MARE NEVE comunichi la cancellazione del pacchetto turistico per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore, questi ha diritto ad usufruire di un'alternativa di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo. O, in caso di un'alternativa qualitativamente inferiore, avrà diritto alla restituzione della differenza del prezzo. Nel caso di recesso o di cancellazione avrà diritto al rimborso della somma di denaro già corrisposta, entro 7 gg. lavorativi. Il consumatore potrà esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti (se previsto) oppure da forza maggiore o caso fortuito, relativi al pacchetto turistico o soggiorno acquistato. Gli annullamenti diversi da quelli dipendenti da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti sono regolati dagli artt. 33 e 92 del citato D.Lgs 206/05.

### 6) RECESSO DEL CONSUMATORE.

Al consumatore che receda dal contratto per casi diversi da quelli previsti nel precedente art. 5) sarà addebitata la quota di iscrizione nonché, a titolo di corrispettivo per il recesso le seguenti penalità:

**10% della quota di partecipazione sino a 30 gg. prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno;**

**25% della quota di partecipazione sino a 23 gg. prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno;**

**50% della quota di partecipazione sino a 11 gg. prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno;**

**75% della quota di partecipazione sino a 3 gg. prima dell'inizio del viaggio o del soggiorno.**

**Dopo tale termine, la penale sarà commisurata in ragione del 100% della quota di partecipazione a chi non si presenterà alla partenza (o all'inizio del soggiorno) o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio (o del soggiorno).**

### 7) SOSTITUZIONI.

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

**a)** la MARE NEVE ne sia informata per iscritto entro 4 gg. lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;

**b)** non vi ostino ragioni attinenti alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal cliente rinunciatario;

**c)** Il soggetto subentrante rimborsi alla MARE NEVE tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata all'atto della comunicazione della cessione, oltre spese cambio pratica Euro 20,00.

Il cliente rinunciatario dovrà corrispondere in ogni caso la sola quota d'iscrizione. Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento dell'importo del viaggio/soggiorno nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

### 8) MODIFICHE RICHIESTE DAL CLIENTE.

**Qualsiasi modifica, nessuna esclusa (periodo / sistemazione / villaggio / aggiunta o annullamento partecipanti / transfer etc.), che il cliente, decorse 48 ore, richieda venga apportata alle prenotazioni già da lui sottoscritte, comportando spese operative per la MARE NEVE, sarà assoggettata ad un diritto fisso di Euro 20,00 per ciascuna pratica (oltre alle eventuali penali previste dall'art. 6 nei casi di cambio villaggio, di diminuzione dei partecipanti o cambio/annullamento**

dei servizi di trasporto).

**Se trattasi di modifiche a prenotazioni sottoscritte nei 7 gg. precedenti la partenza, al cliente verrà addebitato comunque l'importo di Euro 20,00 senza tener conto della scadenza di 48 ore. Saranno ritenute valide solo le modifiche da parte del partecipante effettuate per iscritto (anche via fax/e-mail).**

### 9) OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI.

Il consumatore è tenuto a fornire alla MARE NEVE tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultima nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso la MARE NEVE del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.

### 10) RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE.

La MARE NEVE risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate direttamente che da terzi fornitori dei servizi, 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 quello estraneo 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.

### 11) OBBLIGHI DI ASSISTENZA.

La MARE NEVE è tenuta a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o contratto.

La MARE NEVE non è responsabile nei confronti del consumatore per l'inadempimento da parte del venditore degli obblighi a carico di quest'ultimo.

### 12) RECLAMI E DENUNCE.

Il consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, alla MARE NEVE la difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro dieci giorni dalla data del previsto rientro presso la località di partenza.

Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, la MARE NEVE deve prestare al consumatore l'assistenza richiesta dal precedente art.11 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione.

Analogamente dovrà provvedere la MARE NEVE anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi garantendo in ogni caso una risposta alle richieste del consumatore dopo il 30 settembre.

### 13) COPERTURE ASSICURATIVE - FONDO DI GARANZIA

• Ai sensi dell'art. 50 Allegato I, D.Lgs 79/2011, la Mare Neve s.r.l. ha stipulato con EUROPE ASSISTANCE la polizza nr. 4084189 per la responsabilità civile a favore del viaggiatore, per il risarcimento dei danni di cui agli artt. 44, 45 e 47.

• La Mare Neve s.r.l. ha aderito con certificato n. A/215.2072/2/2018/R, al FONDO GARANZIA VIAGGI (Garanzia Viaggi s.r.l. via Nazionale,60 - 00184 Roma - Repertorio MIBACT nota 0066115 del 28 giugno 2016). In caso di insolvenza o fallimento il viaggiatore può contattare Garanzia Viaggi s.r.l. (tel. 06/99705792 -mobile 348 0749285 / e-mail: fondo@garanziviaggi.it); per le richieste di rimborso, per consultare la normativa o per scaricare il modulo per l'istanza di ammissione al fondo consultare il sito www.garanziviaggi.it.

## QUOTA DI ISCRIZIONE

La quota individuale di iscrizione del costo di **Euro 25,00 per gli adulti** ed **Euro 15,00 per i bambini** 4/12 anni non compiuti è obbligatoria per tutti e copre i costi fissi di prenotazione.

[www.mareneve.it](http://www.mareneve.it)

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI: