

## Condizioni generali di contratto

### Art. 1 Disposizioni generali

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano il rapporto fra il **Resort Baiadellerocceverdi** (di seguito "**Resort**") ed il Cliente in ordine alla fornitura di Servizi ricettivi scelti dal Cliente nella Proposta di prenotazione effettuata tra quelli offerti dalla Struttura, visionabili sul sito <https://www.baiadellerocceverdi.it>, sotto la voce "Suites".

Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano alla fornitura di servizi relativi alle prenotazioni effettuate sul sito di proprietà della **ELLA s.r.l.** (C.F. e P. IVA 07657750639) con sede legale in Napoli, alla Via dei Mille n. 16 e sono conformi alle disposizioni della Parte III, Titolo III, Capo I, Codice del Consumo (D.lgs. n. 206/05 modificato dal D.lgs. n. 21/14 e D.lgs. 70/03).

L'utente è tenuto, prima di accedere ai servizi forniti dal sito, a leggere le presenti Condizioni Generali di Vendita che si intendono generalmente ed inequivocabilmente accettate al momento dell'acquisto.

Si invita l'utente a scaricare e stampare una copia del modulo d'acquisto e delle presenti Condizioni Generali di Vendita i cui termini il RESORT si riserva di modificare unilateralmente e senza alcun preavviso.

### Art. 2 Erogazione del servizio e conclusione del contratto

Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano l'offerta, l'inoltro e l'accettazione di ordini d'acquisto dei servizi offerti dalla Ella s.r.l. e non disciplinano, invece, la fornitura di servizi o la vendita di prodotti da parte di soggetti diversi dal venditore che siano presenti sul sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali.

La richiesta di erogazione dei Servizi può essere effettuata dal Cliente sottoponendo al **Resort** la Proposta di prenotazione mediante il modulo di prenotazione online presente sul sito.

Sul sito e nel modulo di prenotazione sono contenuti il rinvio alle Condizioni Generali di Contratto, le informazioni su ciascun servizio acquistato, i mezzi di pagamento che è possibile utilizzare, le condizioni per l'esercizio del diritto di recesso.

Prima di concludere il contratto, sarà chiesto di confermare l'avvenuta lettura delle Condizioni Generali di Contratto comprensive dell'Informativa sul diritto di recesso e del trattamento dei dati personali.

Il contratto si intende concluso nel momento in cui il Cliente formula la Proposta di prenotazione e la porta a conoscenza del **Resort**. L'effettiva conclusione è sempre subordinata alla disponibilità del Servizio. Tale conferma viene fornita dal **Resort** contestualmente alla ricezione della Proposta o in un momento immediatamente successivo. Dal momento dell'accettazione della Proposta da parte del Resort, l'acquirente può disdire la prenotazione per i seguenti 14 giorni, al termine dei quali, se non vi sarà stata disdetta, il prezzo della prenotazione verrà addebitato.

Nei casi in cui la prenotazione è effettuata in nome e per conto di terzi, la persona che ha effettuato la prenotazione è responsabile in senso solidale in merito ad ogni diritto che, a favore del **Resort**, deriva dal contratto concluso.

Le offerte del **Resort** sono da considerarsi sempre come offerte senza impegno e qualora l'attivazione dei Servizi non possa avvenire a causa di impedimenti non imputabili al **Resort**, il contratto si risolverà automaticamente, senza che ciò comporti alcun tipo di responsabilità del **Resort** nei confronti del Cliente.

### **Art. 3 Modalità di erogazione del servizio.**

All'attivazione del Servizio il **Resort** garantisce al Cliente:

- a. il godimento di unità abitative arredate (di seguito "Le suites"), in numero e tipologia definito nella Proposta.
- b. La possibilità di fruire di spazi esterni, angolo cottura, il riassetto e il cambio biancheria settimanale, ed ogni servizio previsto dalla vigente legge regionale in materia di **Resort**.

Il **Resort** consegnerà in comodato d'uso al Cliente eventuali altre apparecchiature accessorie finalizzate alla completa fruizione dei Servizi scelti (chiavi, card, ecc.).

Non sono consentite la sublocazione e la locazione a terzi delle suites, nonché l'utilizzo al di fuori dall'ambito turistico salvo previo consenso scritto del **Resort**.

Il Cliente dovrà utilizzare le suites, gli spazi comuni e le apparecchiature in modo da non arrecare disturbo al normale svolgimento del Servizio ed ai terzi alloggiati nelle strutture del **Resort**. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalla violazione di tale obbligo, tenendo indenne il **Resort** da qualsiasi conseguenza, costo o onere.

Il Cliente terrà indenne il **Resort** da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute dal **Resort**, inoltre lo manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dalle presenti Condizioni Generali di Contratto.

### **Art. 4 Modalità di prenotazione.**

La Prenotazione delle suites avviene per mezzo di una procedura guidata online sul sito [www.baiadellerocceverdi.it](http://www.baiadellerocceverdi.it). Al momento della prenotazione il cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni richieste ed una carta di credito/debito valida. Al termine della procedura, la richiesta verrà inoltrata al **Resort** che ne confermerà o meno l'accettazione a mezzo mail. Dal momento dell'accettazione da parte del Resort il cliente ha 14 giorni di tempo per disdire la prenotazione senza alcun addebito; al termine dei 14 giorni, se la richiesta non è stata cancellata, la prenotazione si riterrà confermata e verrà addebitato l'intero costo. Se tra il momento della richiesta ed il soggiorno richiesto ci sono meno di 14 giorni, la prenotazione sarà confermata nel momento stesso della accettazione da parte del resort e verrà quindi addebitato l'intero importo contestualmente all'accettazione.

Il cliente è tenuto ad effettuare i pagamenti relativi all'alloggio e/o alle manifestazioni nonché in merito a tutte le altre prestazioni di cui ha usufruito, in conformità alle tariffe concordate con il **Resort**.

Il cliente è tenuto al pagamento anche di tutte le prestazioni che il **Resort** ha erogato a favore di terzi, nonché a tutte le spese che il **Resort** ha sostenuto a favore di terzi su richiesta del cliente. Per i servizi prestati dopo le ore 20.00, il **Resort** ha il diritto di mettere in conto supplementi notturni per ogni ora lavorativa iniziata da parte dei propri collaboratori.

Salvo pattuizioni diverse, conformemente alla normativa vigente, le tariffe concordate sono inclusive di IVA. Qualora il periodo di tempo che intercorre tra la conclusione e l'adempimento del contratto ecceda i quattro mesi, aumentino le tariffe praticate dal **Resort** per le prestazioni in oggetto o aumenti l'IVA prevista dalla normativa vigente, il **Resort** ha facoltà di aumentare il prezzo pattuito in misura ragionevole, fino a un massimo del 10%.

#### **Art. 5 Durata del Contratto, cancellazioni e penali.**

Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di conclusione del Contratto stesso ed ha termine se soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- a) il Cliente ed i terzi ad esso collegati, o da esso dipendenti, abbiano lasciato definitivamente la Struttura abitativa del **RESORT**;
- b) il Cliente abbia saldato l'intero importo dovuto al **RESORT**;

Il Check-in potrà essere effettuato tra le ore 15 e le ore 20. Eventuali arrivi fuori orario dovranno essere concordati preventivamente con il **RESORT** e sono soggetti a costi aggiuntivi così come indicato nel modulo di prenotazione.

Il Check-out deve rigorosamente avvenire entro le ore 10, se questo non dovesse accadere verrà addebitato il costo di un'ulteriore notte.

Nessun rimborso è previsto per l'ospite che lascia anticipatamente il **RESORT** qualunque ne sia la causa o che non si presenti presso la struttura ricettiva alla data indicata nella prenotazione.

#### **Art. 6 – Recesso del RESORT**

Il **RESORT** ha il diritto di recedere dal contratto, per motivi materialmente giustificati, senza alcun obbligo di risarcimento, in

- a) caso di forza maggiore e di ogni altra causa che esuli dal controllo del **RESORT** e che rende impossibile l'adempimento del contratto,
- b) caso di prestazioni ricettive o manifestazioni richieste travisando elementi essenziali quali l'identità del cliente o gli scopi della manifestazione,
- c) nei casi in cui sorge il motivato sospetto che l'alloggiamento e/o la manifestazione possano compromettere pubblicamente la reputazione del **RESORT**, senza che le cause siano imputabili all'ambito di dominio o a quello organizzativo dello stesso **RESORT**.

Il **RESORT** deve informare immediatamente il cliente, in merito all'avvenuto esercizio del diritto di recesso.

#### **Art. 7 Tutela della privacy.**

Le modalità di tutela del trattamento dei dati personali è pubblicato sul sito [www.baiadellerocceverdi.it](http://www.baiadellerocceverdi.it) ed il relativo regolamento è accettato contestualmente alla prenotazione effettuata.

#### **Art. 8 Documenti.**

Al momento dell'arrivo nel **RESORT** vanno consegnati i documenti di identità (Passaporto, Carta d'Identità) in corso di validità necessari per le registrazioni previste dalla normativa. La non osservanza di tale obbligo

costituisce violazione alle norme del codice penale ed autorizza la struttura a chiedere l'abbandono immediato del **RESORT**.

#### **Art. 9 Responsabilità del RESORT.**

Il **RESORT** sarà responsabile dell'inadempimento contrattuale e della fornitura del Servizio esclusivamente per fatto ad Esso imputabile.

Se il Cliente all'arrivo constata un Servizio differente da quello convenuto ma lo accetta ugualmente si ritiene automaticamente decaduto da qualsiasi pretesa risarcitoria ed il nuovo Servizio sostituisce, per accordo delle parti, quello precedentemente pattuito.

Il **RESORT** è responsabile delle cose introdotte dall'ospite nei limiti e nelle modalità stabilite dall'art. 1783 del codice civile italiano.

#### **Art. 10 Limiti di responsabilità.**

Il **RESORT** non sarà responsabile nel caso di ritardi, disagi, malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio dovuti a:

- a) caso fortuito o forza maggiore.
- b) manomissioni o interventi sul servizio o sulle apparecchiature effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati dal **RESORT**.
- c) danni o disagi causati dall'interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica o dell'acqua.

#### **Art. 11 Raccomandazioni del RESORT**

**Evitare gli sprechi.** Il consumo responsabile delle risorse disponibili, idriche ed energetiche, è un segno di civiltà, facendo la nostra parte consentiremo alle generazioni future di vivere in un mondo migliore.

**Silenzio/Bambini.** Deve essere osservato totale silenzio la notte dalle ore 00 alle ore 8 ed il pomeriggio dalle ore 14 alle ore 16. I bambini devono essere sempre accompagnati da una persona adulta. In ogni caso deve essere mantenuto un comportamento che in nessun momento della giornata e in nessun modo leda l'altrui tranquillità.

**Pulizia.** Il riassetto delle suites è settimanale. Le suites devono essere lasciate libere entro le ore 10 per le pulizie, se entro tale ora le suites non vengono liberate la pulizia non verrà effettuata. Si prega gentilmente di disporre i propri effetti personali in modo da consentire tali pulizie.

**Altri Ospiti.** È severamente vietato introdurre altre persone in camera, in terrazza ed in qualsiasi zona del **RESORT** senza l'autorizzazione del gestore, pena la risoluzione del contratto con immediato abbandono dell'alloggio ovvero l'applicazione di una penale giornaliera di € 250,00 a libera discrezione del **RESORT**.

**Fumo/Armi/Droga.** È severamente vietato introdurre, armi, sostanze stupefacenti e altro ancora. Pena la risoluzione immediata del contratto. È, altresì, severamente vietato fumare in camera. Si può liberamente fumare in terrazza e sui balconi di ciascuna camera, utilizzando rigorosamente i portacenere ivi presenti, sempre che ciò non arrechi disturbo agli altri ospiti.

#### **Art. 12 Condizioni di utilizzo per l'accesso alla rete Internet**

Il **RESORT** ha attivato delle aree Hot Spot WiFi (Wireless Fidelity). L'attivazione del servizio permette, previa registrazione, di accedere a titolo gratuito e senza alcun onere e/o costo di installazione per l'utente, alla rete Internet in modalità WiFi nelle aree appositamente abilitate.

L'accesso al servizio è gratuito. Per accedere occorre registrarsi on-line; l'utente e la password di accesso saranno comunicate al cliente al momento del check-in. Senza la registrazione non sarà possibile utilizzare il servizio.

Per utilizzare il servizio è necessario:

- recarsi in un'area coperta dal servizio;
- eseguire una scansione delle reti disponibili e selezionare la rete indicata al momento del check-in;
- se non si è registrati effettuare la registrazione inserendo i dati richiesti;

La rete WiFi è sempre fruibile presso le aree abilitate dal servizio.

Il servizio può essere utilizzato dall'utente con proprie apparecchiature portatili compatibili (PC, notebook, smartphone, tablet, ecc.) e dotate di scheda di rete certificata dal marchio WiFi, opportunamente configurate. E' a carico dell'utente l'onere di dotarsi a proprie cura e spese della strumentazione tecnica necessaria per accedere al servizio e della sua corretta configurazione per collegarsi alla rete wireless.

L'erogazione del servizio e la sua qualità non sono garantite. Il servizio è fornito tramite l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione da interferenze. Il servizio è fornito con rete criptata.

Con la richiesta di abilitazione l'utente deve dichiarare di aver attentamente letto ed espressamente accettato tutti i termini e le condizioni di utilizzo del servizio indicate nel presente documento oltre alla documentazione informativa sulla privacy. L'effettuazione del primo utilizzo del servizio costituirà ulteriore implicita accettazione da parte dell'utente delle condizioni contenute nel presente documento.

In nessun caso il **RESORT**, o i suoi rappresentanti, potranno essere ritenuti responsabili del mancato e/o inesatto adempimento o rispetto da parte dell'utente di ogni eventuale procedura di legge e regolamento in relazione all'uso del servizio.

Il **RESORT** non offre alcuna garanzia e non è obbligato in alcun modo circa la qualità del servizio, in particolare con riguardo alla tenuta, bontà e perdurare dei collegamenti.

Il **RESORT** si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere e/o variare, in qualsiasi momento e senza onere di preavviso, il servizio e non potrà comunque essere considerato responsabile nei confronti sia dell'utente che di terzi per la intervenuta sospensione ovvero interruzione. In tal caso, l'utente non potrà vantare diritti all'utilizzazione del servizio.

Il **RESORT** potrà integrare e/o modificare unilateralmente, in qualsiasi momento e senza preavviso, le condizioni e i termini del presente documento.

Le credenziali di accesso sono strettamente personali e non cedibili a terzi, a titolo gratuito o oneroso, temporaneamente o definitivamente. L'utente è il solo ed unico responsabile della conservazione e della riservatezza delle proprie credenziali e, conseguentemente, rimane il solo ed unico responsabile per tutti gli usi ad essa connessi o correlati. L'utente è informato del fatto che la conoscenza delle proprie credenziali da parte di terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo del servizio in nome dell'utente medesimo.

L'utente s'impegna a non consentire l'utilizzo, a qualunque titolo, del servizio a terzi, del cui comportamento in rete si assume, ai sensi delle presenti condizioni d'uso, comunque la responsabilità.

L'utente si impegna a comunicare quanto prima l'eventuale furto, smarrimento o perdita della password, utilizzando gli strumenti messi a disposizione. In ogni caso, resta inteso che l'utente sarà responsabile delle conseguenze derivanti dal furto, dalla perdita o dallo smarrimento di tale password.

L'utente si impegna a non utilizzare il servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ai servizi di rete o a terzi o che violino leggi e regolamenti vigenti. In particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, l'utente si impegna a non scambiare in rete, attraverso il servizio, materiale in violazione della legge sul diritto d'autore, o di altri diritti di proprietà intellettuale o industriale.

L'utente si impegna a:

- a) utilizzare il servizio per le finalità personali per cui è stato concesso, in particolare si impegna a non utilizzare il servizio per fini commerciali;
- b) dotare il proprio apparato WiFi di adeguate protezioni contro virus o altro genere di intrusioni, che possano arrecare danni a terzi o alla stessa rete;
- c) non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari e/o promozionali o comunicazioni ad altri utenti e/o gruppi di discussione senza che sia stato richiesto ed ottenuto il relativo consenso ovvero senza che tale invio sia stato sollecitato in modo esplicito (spam);
- d) non utilizzare strumenti (ad esempio peer to peer e sniffer) nelle aree di copertura che potrebbero influenzare negativamente le prestazioni della rete oltre che violare il diritto alla privacy degli utenti del servizio e le normative vigenti in materia di copyright;
- e) non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa passibile di responsabilità penale o civile;
- f) non immettere in rete informazioni che possano presentare forme o contenuti di carattere pornografico, osceno, blasfemo, razzista, diffamatorio, offensivo o che istighi alla violenza;
- g) sollevare il **RESORT** da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito o arrecato a terzi nell'ambito del servizio.

L'utente si impegna a non occupare il canale radio per scopi diversi da quelli di ricevere il servizio di rete wireless, né tantomeno ad installare access-point o ripetitori WiFi

Il **RESORT**, in qualità di società erogatrice del servizio, si riserva il diritto di cessare l'erogazione del servizio unilateralmente e in qualsiasi momento, senza obbligo di alcuna motivazione, senza preavviso e senza alcun indennizzo, qualora determini, a suo insindacabile giudizio, che l'utente abbia violato anche solo uno degli obblighi qui indicati.

L'utente è responsabile di ogni violazione delle presenti condizioni d'uso e si impegna a non utilizzare il servizio in modo improprio, in violazione di leggi, regolamenti o provvedimenti amministrativi e si assume ogni responsabilità in merito alla corretta fruizione del servizio. L'utente si impegna a tener indenne il **RESORT** da qualsiasi pretesa e rivendicazione a qualsiasi titolo avanzate anche da terzi in relazione all'utilizzo del servizio.

L'utente si assume ogni responsabilità ed onere circa il contenuto e le forme delle comunicazioni realizzate tramite il servizio e si impegna a tenere indenne il **RESORT** da ogni pretesa o azione di terzi, in conseguenza a tali comunicazioni. Con tale presa di responsabilità, l'utente esonera espressamente il **RESORT** da qualunque responsabilità e onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

L'utente s'impegna a tenere indenne il **RESORT** da tutte le eventuali perdite, danni, costi e oneri, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sostenute dall'utente in conseguenza dell'utilizzo del servizio.

Il **RESORT** non sarà responsabile verso l'utente e/o suoi aventi causa e verso terzi per i danni diretti, indiretti o consequenziali, comprese le perdite e i costi supportati in conseguenza a sospensioni o interruzioni del servizio.