

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Art. 1 – Premessa.

Le presenti condizioni generali di contratto (da qui e a seguire “CGC”) sono predisposte dalla società Nettuno s.r.l. (C.F. e P. IVA 01989460835 – Codice CIR: 19083009A602081; Codice CIN: IT083009A1E33LFF6K), avente sede legale in Capo d’Orlando (ME), Via Trazzera Marina n. 615, proprietaria del Nettuno Resort R.T.A. 4 stelle (di seguito nominato come “Resort”) di Capo d’Orlando. Da qui e a seguire la Nettuno s.r.l. viene nominata semplicemente come “Nettuno”.

Le presenti CGC sono pubblicate sul sito della Nettuno al link <https://www.nettunoresort.com/condizioni-generalis>. La Nettuno indica al Cliente nelle proprie comunicazioni di consultare le presenti CGC visitando il sito.

Il Cliente che prenota presso la Nettuno accetta le presenti CGC e si impegna a farle conoscere a ciascun Ospite nel cui interesse effettua la prenotazione, nonché a fargliele rispettare.

Art. 2 – Definizioni.

Ai fini delle presenti CGC si intende per:

- a) “Ospite”: la persona fisica che fruisce dell’alloggio e dei servizi accessori;
- b) “Cliente”: la persona fisica o giuridica che stipula il contratto. Può coincidere o non coincidere con l’Ospite, e può al contempo esserne un incaricato, un agente, un intermediario o chi comunque agisce in qualsiasi forma per conto dell’Ospite;
- c) “alloggio”: il servizio principale fornito dalla Nettuno ai propri Ospiti, consistente nella fruizione di uno o più appartamenti facenti parte del Resort per il periodo di tempo concordato;
- d) “servizi accessori”: tutti i servizi forniti dalla Nettuno ai propri Ospiti unitamente all’alloggio, quali a mero titolo esemplificativo l’accesso ai lidi balneari e all’area delle piscine, il parcheggio, la fruizione di biciclette, la pulizia dell’appartamento. Sono “servizi accessori” anche quelli forniti su espressa e specifica richiesta del Cliente e/o dell’Ospite a fronte di un pagamento *extra*;
- e) “prenotazione”: l’atto con cui viene riservato l’alloggio per l’Ospite o per gli Ospiti, con cui sono specificati il numero di persone che fruiranno dell’alloggio e la durata del soggiorno (con indicazione del giorno di arrivo e del giorno di partenza).

Art. 3 – Ambito di applicazione e non configurabilità del contratto di pacchetto turistico.

Le presenti CGC si applicano ai rapporti fra la Nettuno e i Consumatori, per come definiti dall’art. 3, comma 1, lett. a), del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

Quando la trattativa e/o la prenotazione sono effettuate direttamente presso i locali del Resort, anche solo parzialmente, non trovano applicazione le norme previste dal D. Lgs n. 206/2005, Parte III, Titolo I, Sezione II (relative ai c.d. contratti a distanza).

Quando il Cliente e/o l’Ospite non è un Consumatore non trova alcuna applicazione D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), né le norme delle presenti CGC in contrasto con l’accordo stipulato con la controparte.

In ogni caso è esclusa la configurabilità del contratto di “pacchetto turistico” di cui al D. Lgs. n. 79/2011 (Codice del Turismo), con la conseguente non applicabilità della normativa ivi prevista per tale tipo di contratto, stante la natura accessoria e non autonoma dei servizi forniti dalla Nettuno unitamente a quello dell'alloggio.

Art. 4 – Accordi specifici.

È sempre fatta salva la possibilità di stipulare in modo espresso specifici accordi fra la Nettuno e il Cliente, in aggiunta e/o in deroga a quanto previsto dalle presenti CGC. Tali accordi devono risultare ad ogni fine per iscritto.

In tali casi gli accordi specifici prevalgono sulle norme delle presenti CGC con essi incompatibili.

Qualsiasi comunicazione data al Cliente dalla Nettuno prima del perfezionamento della prenotazione che sia in contrasto con le presenti CGC prevale sulle stesse.

Art. 5 – Regolamento Interno.

La Nettuno adotta il Regolamento Interno, per la disciplina dell'uso dell'area delle piscine, del lido, degli spazi comuni e per la disciplina di ogni regola di comportamento all'interno del Resort.

Il Regolamento Interno costituisce parte integrante delle presenti CGC, ed è pubblicato sul sito della Nettuno al link <https://www.nettunoresort.com/condizioni-generalis>.

Il Cliente e/o l'Ospite sono tenuti al rispetto del Regolamento Interno.

Art. 6 – Tariffario.

La Nettuno pubblica annualmente il Tariffario in cui vengono indicati i corrispettivi dovuti in base al periodo della prenotazione, al numero di Ospiti e in base alla durata del soggiorno. I corrispettivi ivi indicati non sono vincolanti e possono subire variazioni. Si rinvia all'articolo 8 per la disciplina del corrispettivo.

Il Tariffario individua 6 diversi periodi dell'anno, denominati “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F”.

In base al periodo in cui avviene il soggiorno variano i servizi che la Nettuno si impegna a fornire e alcuni dei costi inclusi nel corrispettivo.

Il Cliente e l'Ospite dichiarano di aver preso completa visione del Tariffario.

Art. 7 – Servizi di balneazione (lido) e piscine.

I servizi di accesso al lido e all'area delle piscine sono stagionali, cioè sono offerti dalla Nettuno solo durante il periodo di balneazione indicato nel Tariffario annuale.

Normalmente il periodo della balneazione è quello compreso fra l'ultimo sabato del mese di maggio e l'ultima domenica del mese di settembre, oppure la prima domenica del mese di ottobre. È in ogni caso onere del Cliente e/o dell'Ospite verificare sul sito della Nettuno (<https://www.nettunoresort.com>) il periodo di balneazione indicato nel Tariffario dell'anno di riferimento. Qualora il sito non fosse aggiornato sul punto, è onere del Cliente e/o dell'Ospite contattare direttamente (tramite telefono o posta elettronica) la Nettuno per ottenere la relativa informazione.

I servizi di cui al presente articolo durante il periodo della balneazione sono obbligatoriamente compresi nella prenotazione.

Art. 8 – Corrispettivo e servizi.

In ogni e qualsiasi caso il corrispettivo dovuto alla Nettuno è quello da questa indicato nel preventivo e accettato dal Cliente.

Il Cliente e l'Ospite accettano come obbligatori i seguenti servizi, oltre quello dell'alloggio:

- nel solo periodo di balneazione (si veda al riguardo l'art. 7), l'accesso al lido balneare e all'area delle piscine;
- fornitura base di biancheria da letto, bagno e cucina;
- pulizia iniziale e finale dell'appartamento.

Gli altri servizi, quali la pulizia giornaliera o infrasettimanale dell'appartamento e il cambio infrasettimanale della biancheria, sono forniti dalla Nettuno su specifica richiesta del Cliente e/o dell'Ospite e a fronte del pagamento di un corrispettivo *extra*.

La Nettuno può pubblicare sul proprio sito a mero scopo illustrativo informazioni riguardanti servizi offerti da terze parti e per i quali la Nettuno non percepisce compenso. In tali casi la Nettuno non risponde della correttezza delle informazioni né della qualità né dell'effettività dei servizi.

La Nettuno non risponde di disguidi nella corretta fornitura dei servizi, compresi quelli relativi ad acqua, elettricità e gas, quando ciò avviene in conseguenza della necessità non prevedibile di effettuare lavori, riparazioni, manutenzioni e altre attività simili.

La Nettuno non risponde di eventuali disguidi nella corretta fornitura dei servizi di acqua, elettricità e gas ad essa non imputabili o dovuti a cause di forza maggiore.

Art. 9 – Modalità per effettuare la prenotazione e relativa normativa applicabile.

La trattativa e/o la prenotazione possono effettuarsi direttamente presso i locali del Resort.

La trattativa e/o la prenotazione possono effettuarsi tramite mezzi di comunicazione a distanza che consentono al Cliente di interloquire effettivamente con il personale della Nettuno (posta elettronica, messaggistica telefonica, etc.).

La prenotazione può essere effettuata tramite il sito della Nettuno (<https://www.nettunoresort.com>).

La prenotazione può essere effettuata tramite siti di soggetti terzi che svolgono la funzione di Agenzie di Viaggio Online (quali a mero titolo di esempio Booking.com, Expedia, etc.). In tale eventualità la Nettuno non risponde delle condizioni di contratto applicate dal soggetto terzo scelto dal Cliente per effettuare la prenotazione, né di eventuali disservizi e/o errori, né di qualsivoglia responsabilità imputabili al soggetto terzo tramite cui il Cliente effettua la prenotazione.

In tutti i casi, esclusi quelli in cui la trattativa e/o la prenotazione sono effettuate anche solo parzialmente presso i locali del Resort, trovano applicazione le norme previste dal D. Lgs n. 206/2005, Parte III, Titolo I, Sezione II.

Art. 10 – Comunicazioni precontrattuali e preventivo.

La Nettuno può fornire al Cliente e/o all'Ospite le informazioni richieste e ogni altro tipo di informazione anche tramite telefono, messaggistica telefonica, posta, posta elettronica.

La Nettuno comunica per iscritto al Cliente il proprio sito internet, indicandogli di consultare le presenti CGC ivi pubblicate.

Su richiesta del Cliente la Nettuno elabora il preventivo e glielo comunica per iscritto.

È sempre valida e data per iscritto la comunicazione che avvenga tramite scambio di posta elettronica fra la casella della Nettuno info@nettunoresort.com o direzione@nettuno.srl e la casella utilizzata dal Cliente o da questi comunque fornita.

Qualora il Cliente non disponga o non fornisca un indirizzo di posta elettronica, il preventivo e ogni altra informazione può essere comunicata tramite qualsiasi sistema di messaggistica telefonica. In tale caso la comunicazione si intende come data per iscritto.

La Nettuno indica nel preventivo tutte le spese a carico del Cliente e/o dell'Ospite, comprese quelle per oneri fiscali.

L'invio del preventivo al Cliente da parte della Nettuno non costituisce accettazione della richiesta del Cliente stesso, non determina la conferma della prenotazione e non comporta alcun vincolo fra le parti.

Art. 11 – Definizione della prenotazione e perfezionamento del contratto.

Il Cliente che accetta il preventivo comunica tale circostanza alla Nettuno.

La Nettuno, ricevuta la comunicazione di accettazione del preventivo, comunica per iscritto al Cliente la somma da versare a titolo di caparra confirmatoria.

Il Cliente versa in favore della Nettuno la caparra confirmatoria per come determinata dalla Nettuno stessa, e ne dà comunicazione a quest'ultima.

La prenotazione diviene definitiva e il contratto diviene vincolante fra le parti nel momento in cui la Nettuno riceve la comunicazione del Cliente attestante l'avvenuto versamento della caparra confirmatoria. Prima di tale momento non sorge alcun obbligo fra le parti. In ogni caso in cui la caparra non sia stata effettivamente incassata dalla Nettuno nella esatta misura indicata, per ragioni non a quest'ultima imputabili, la prenotazione si considera come mai perfezionata sin dall'origine e la Nettuno è libera da qualsiasi obbligo anche precontrattuale.

La Nettuno è sempre libera di scegliere quale specifico appartamento del Resort assegnare al Cliente e/o all'Ospite, in conformità con il tipo di prenotazione (in monolocale o in trilocale).

Il Cliente accetta come vincolanti i termini temporali che la Nettuno indica durante la fase precontrattuale e di trattativa, quale ad esempio il termine per effettuare il versamento della caparra confirmatoria.

Ai fini del presente articolo è sempre valida e data per iscritto ogni comunicazione che avvenga tramite scambio di posta elettronica fra la casella della Nettuno info@nettunoresort.com o direzione@nettuno.srl e la casella utilizzata dal Cliente o da questi comunque fornita.

Art. 12 – Caparra confirmatoria e termini per il pagamento del corrispettivo. Richiesta di emissione di fattura.

La somma dovuta a titolo di caparra confirmatoria è determinata dalla Nettuno.

La caparra confirmatoria deve essere versata entro 48 ore da quando la Nettuno la comunica al Cliente. Decorso il termine, il preventivo è automaticamente annullato senza che sia necessario alcun avvertimento da parte della Nettuno, la quale può legittimamente rifiutare la prenotazione, eventualmente restituendo la somma versata tardivamente dal Cliente e/o dall'Ospite.

Il corrispettivo dovuto alla Nettuno va pagato per intero, detratto l'importo della caparra già versata, entro e non oltre 30 giorni prima del giorno di arrivo previsto, salvo diverso termine assegnato dalla Nettuno.

In ogni caso l'importo va pagato prima della consegna dell'appartamento. In caso contrario la Nettuno ha diritto di negare la consegna dell'appartamento e la fruizione di ogni servizio.

Il Cliente e/o l'Ospite che desidera l'emissione della fattura in vece dello scontrino telematico è tenuto a farne espressa richiesta al momento della definizione della prenotazione. In ogni caso la Nettuno non è tenuta all'emissione della fattura, emettendo invece il regolare scontrino telematico, quando la suddetta richiesta venga effettuata dopo il pagamento del corrispettivo dovuto.

Art. 13 – Diritto di recesso e penali. Eventuale conversione in “voucher”.

In caso di annullamento della prenotazione da parte del Cliente e/o dell'Ospite, ovvero nel caso in cui l'Ospite non si presenti presso il Resort, la Nettuno trattiene per intero la caparra confirmatoria versata. È escluso il diritto di recesso, come previsto dall'art. 59, comma 1, lett. n), del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo).

Sempre fatta salva la ritenzione della caparra in favore della Nettuno, il Cliente è tenuto al pagamento di una penale nel caso in cui annulli la prenotazione. La penale è calcolata sull'intero corrispettivo dovuto secondo i seguenti criteri e percentuali:

- 20%, se la prenotazione è annullata fra il sessantesimo (60°) e il quarantesimo (40°) giorno antecedenti la data di arrivo prevista;
- 40%, se la prenotazione è annullata fra il quarantesimo (40°) e il ventesimo (20°) giorno antecedenti la data di arrivo prevista;
- 60%, se la prenotazione è annullata fra il ventesimo (20°) e il decimo (10°) giorno antecedenti la data di arrivo prevista;
- 80%, se la prenotazione è annullata fra il decimo (10°) e il terzo (3°) giorno antecedenti la data di arrivo prevista;
- 100%, se la prenotazione è annullata fra il terzo (3°) giorno antecedente la data di arrivo prevista e la data di arrivo prevista stessa.

Quando alla prenotazione, effettuata in uno qualunque dei modi indicati all'art. 9, è applicata la tariffa indicata come “non rimborsabile”, e/o quando alla prenotazione è applicata una tariffa “in offerta” sensibilmente diminuita rispetto alle tariffe correnti, è sempre esclusa la restituzione del corrispettivo pagato dal Cliente.

Su richiesta del Cliente, la Nettuno si riserva la facoltà, rimessa alla propria ed esclusiva discrezionalità, di non applicare la penale prevista e contestualmente, nel caso in cui il corrispettivo dovuto sia stato interamente corrisposto, di convertire la prenotazione annullata in un buono (“voucher”) di pari valore. Tale *voucher* potrà essere utilizzato, dallo stesso Cliente che ha annullato la prenotazione, per un

soggiorno da effettuare entro il termine che la Nettuno avrà specificamente ivi indicato, e sempre salvo conguaglio, previa accettazione del preventivo da parte del Cliente e conferma della disponibilità da parte dell'ufficio prenotazioni della Nettuno stessa.

Per il caso in cui l'Ospite non giunga presso il Resort, o vi giunga in data successiva a quella prevista per l'arrivo, si rinvia al successivo articolo 14.

Qualora la cancellazione della prenotazione sia disposta per inadempimento imputabile alla Nettuno, questa è tenuta a versare al Cliente una somma pari al doppio della caparra confirmatoria.

Art. 14 – Arrivo e partenza.

L'arrivo in struttura nel giorno previsto dalla prenotazione come inizio del soggiorno (*check-in*) deve avvenire fra le ore 17:00 e le ore 21:00. Prima delle ore 17:00 la Nettuno non garantisce la consegna dell'appartamento.

In caso di impossibilità per l'Ospite di arrivare entro le ore 21:00, questi deve immediatamente contattare la Nettuno per concordare l'orario di arrivo.

Quando per qualsiasi motivo non dipendente dalla Nettuno l'Ospite non riesca a giungere presso il Resort nel giorno previsto per l'arrivo, o comunque non riesca a occupare l'appartamento e fruirne per il periodo di tempo concordato (anche in caso di partenza anticipata), nessun rimborso gli è dovuto.

L'Ospite è tenuto a lasciare l'appartamento e liberare il posto auto assegnato, nonché nel periodo di balneazione la postazione assegnata all'interno del lido, entro le ore 10:00 del giorno in cui è prevista la partenza (*check-out*).

Art. 15 – Obblighi della Nettuno

La Nettuno fornisce il servizio di alloggio in residenza turistico alberghiera in unità abitative dotate di servizio autonomo di cucina.

La Nettuno fornisce quali servizi accessori quelli di cui all'art. 7, sempre fatto salvo quanto ivi previsto sulla stagionalità degli stessi, e quelli di cui all'art. 8.

Art. 16 – Obblighi del Cliente e dell'Ospite. Responsabilità solidale.

Il Cliente e/o l'Ospite è tenuto a rispettare i termini indicati nelle presenti CGC, o eventualmente quelli direttamente assegnati dalla Nettuno, per effettuare il versamento della caparra confirmatoria e il pagamento del corrispettivo. I medesimi soggetti sono altresì tenuti a rispettare ogni altro obbligo loro imposto dalle presenti CGC.

In ogni caso in cui il corrispettivo non sia stato pagato per intero, la Nettuno può rifiutare l'erogazione di ogni servizio, impedendo anche l'accesso all'appartamento.

Prima della consegna delle chiavi dell'appartamento deve essere versato in contanti dal Cliente o dall'Ospite un deposito cauzionale pari a € 100,00 per ogni appartamento consegnato. In caso di rifiuto, la Nettuno si riserva il diritto di rifiutare l'erogazione di ogni servizio e di impedire l'accesso all'appartamento. Il deposito cauzionale viene restituito dalla Nettuno alla fine del soggiorno se non vi sono danni arrecati dal Cliente e/o dall'Ospite.

Possono accedere all'appartamento e fruirne solo gli Ospiti indicati nel contratto o nella prenotazione. In ogni caso non è ammesso un numero totale di Ospiti superiore a quello concordato. La Nettuno può vietare l'accesso alle persone in eccesso.

Il Cliente e l'Ospite sono tenuti a segnalare immediatamente alla Nettuno la presenza di loro personali ospiti in appartamento o in generale all'interno del Resort, anche quando la loro presenza si protrae per un brevissimo lasso di tempo.

Gli Ospiti si impegnano a occupare l'appartamento avendone cura e rispetto e a comportarsi secondo i criteri del buon padre di famiglia e astenendosi dal causare alcuna turbativa agli altri Ospiti, secondo le regole del buon vicinato.

A fine soggiorno e prima della partenza, la pulizia delle stoviglie va effettuata dall'Ospite, non essendo compresa nella pulizia finale.

Gli Ospiti che alloggiano in un medesimo appartamento sono responsabili in solido fra loro e con il Cliente del pagamento del corrispettivo e del risarcimento di eventuali danni.

Art. 17 – Divieto di introdurre animali.

È fatto assoluto divieto di recare all'interno del Resort, in ogni sua parte, qualsiasi tipo di animale. La Nettuno può vietare la permanenza nel Resort all'Ospite che contravvenga a tale divieto.

Qualsiasi accordo contrario deve risultare da espressa e inequivocabile dichiarazione resa per iscritto dalla Nettuno. La sola menzione da parte del Cliente e/o dell'Ospite della presenza di qualsivoglia animale non espressamente riscontrata dalla Nettuno non vale come tacita accettazione.

Art. 18 – Imposta di soggiorno.

Il Cliente e/o l'Ospite sono tenuti a pagare l'imposta di soggiorno prevista dal Comune di Capo d'Orlando.

L'importo di tale imposta è attualmente previsto in 2,00 € al giorno per persona, per un massimo di 10 giorni. Sono esentati dal pagamento i minori fino al compimento del dodicesimo (12°) anno di età e gli adulti oltre il compimento del settantacinquesimo (75°) anno di età.

È in ogni caso onere del Cliente e/o dell'Ospite informarsi, anche direttamente tramite la Nettuno, circa l'ammontare complessivo che dovrà essere versato a titolo di imposta di soggiorno.

L'imposta di soggiorno deve essere pagata prima della consegna dell'appartamento.

Art. 19 – Sostituzione dell'appartamento.

Qualora le caratteristiche dell'alloggio prenotato dovessero presentare rilevanti, sostanziali e documentate differenze rispetto a quanto descritto nel contratto, tali da non consentire un adeguato soggiorno, la Nettuno si impegna a mettere a disposizione del Cliente un'alternativa di pari qualità, garantendo in ogni caso l'accesso agli altri servizi. Il rifiuto di tale opzione da parte del Cliente e/o dell'Ospite esclude l'insorgere di responsabilità da vacanza rovinata.

Nel caso in cui non fosse possibile fornire un alloggio alternativo per mancanza di disponibilità, la Nettuno rimborserà l'intero corrispettivo versato.

In ogni caso di imprevisto la Nettuno si riserva la possibilità di sostituire l'appartamento prenotato con uno di pari qualità.

Art. 20 – Esonero da responsabilità in favore della Nettuno s.r.l.

La Nettuno non è in alcun modo responsabile nei seguenti casi:

- a) negligenze e omissioni imputabili a terzi;
- b) forza maggiore o avvenimenti di qualsiasi tipo che esulano dal controllo della Nettuno malgrado questa si comporti secondo diligenza;
- c) furti negli appartamenti;
- d) infortuni nelle aree comuni del Resort;
- e) infortuni nell'area delle piscine o all'interno delle stesse, sulla spiaggia o in mare;
- f) infortuni derivanti dal mancato rispetto del Regolamento Interno del Resort.