

## INFORMAZIONI GENERALI

**SOLO SOGGIORNO:** le quote indicate in ogni tabella dei prezzi sono da intendersi per persona al giorno per soggiorni di minimo 7 notti, da sabato a sabato (PENSIONE COMPLETA dalla cena del primo giorno al pranzo dell'ultimo giorno – MEZZA PENSIONE dalla cena del primo giorno alla colazione dell'ultimo), salvo diverse indicazioni. Su richiesta è possibile richiedere soggiorni inferiori alle 7 notti; in tal caso la quota pubblicata potrebbe subire un aumento pari al 25% - 30%.

**PACCHETTO VOLO ITC + SOGGIORNO:** le quote pubblicate, da intendersi per persona, comprendono, oltre la sistemazione prescelta per soggiorni di 7 notti, il volo di andata e ritorno, trasporto di 15 Kg di bagaglio personale in stiva e Kg 5 di bagaglio a mano. Gli orari definitivi dei voli, eventuali scali, convocazione e luogo di ritrovo saranno riportati sulla comunicazione inviata prima della partenza. In ogni caso per la conferma dell'orario definitivo il cliente dovrà necessariamente contattare la propria agenzia di viaggi o i ns. uffici, un giorno lavorativo prima della partenza.

**TRASFERIMENTI** – i trasferimenti dall'aeroporto di arrivo al complesso e viceversa sono collettivi con possibilità di fermate lungo il percorso e vengono effettuati in auto o pullman in base al numero dei passeggeri. Non possono essere prenotati per una sola tratta o incorporati dal pacchetto.

NB. per l'imbarco di donne in gravidanza sono previste delle restrizioni. I clienti dovranno verificare le stesse direttamente con la Compagnia.

**FLY & DRIVE:** le quote pubblicate, da intendersi per persona, comprendono il volo di andata e ritorno - trasporto di Kg 15 di bagaglio personale in stiva e Kg 5 di bagaglio a mano – ritiro e rilascio presso aeroporto di Dubrovnik - Noleggio Auto per 7 giorni – Chilometraggio illimitato – assicurazioni CDW e TP – tasse locali. Le auto vengono consegnate con il pieno di carburante e dovranno essere riconsegnate con il pieno; in caso contrario verrà addebitato un supplemento per il servizio di rifornimento oltre al carburante mancante.

**TABELLE PREZZI:** tutte le quotazioni di questo catalogo sono espresse in Euro.

**BAMBINI:** La presenza dei bambini deve essere segnalata al momento della prenotazione. Le riduzioni, se previste, sono riportate nelle tabelle dei prezzi dove l'età indicata s'intende **sempre non compiuta**. Consigliamo di avere un documento attestante l'età che potrebbe essere richiesto dalla struttura al momento del check-in. Di norma, per i bambini 0/2 anni è segnalato il prezzo del solo pernottamento in quanto i pasti dovranno essere saldati in loco (valido anche quando il pernottamento è gratuito). Alcune strutture si riservano il diritto di chiedere il suddetto supplemento anche nel caso in cui la culla sia portata direttamente dal cliente. Negli appartamenti o residence, le culle o lettini sono considerati posti letto effettivi.

**SISTEMAZIONI IN HOTEL:** l'assegnazione delle camere è di esclusiva competenza e discrezione della Direzione turistica, senza alcuna facoltà e/o responsabilità del Tour Operator. In ogni caso, nelle strutture composte da più padiglioni (es. corpo centrale, bungalow, ecc.) ove non sono previsti prezzi diversi per la varie tipologie, l'assegnazione delle camere è casuale.

Gli hotel, solitamente, dispongono di stanze arredate secondo le caratteristiche previste della categoria relativa alla struttura. Lo standard qualitativo, nella maggior parte delle strutture turistiche montenegrine, potrebbe risultare leggermente inferiore rispetto a quello italiano. Le camere doppie sono costituite da due letti gemelli; le camere matrimoniali non necessariamente risultano avere un letto matrimoniale, risultando spesso avere due letti, all'occasione uniti o un letto alla francese. Le triple/ quadruple effettive sono disponibili in numero limitato; normalmente vengono assegnate camere doppie con letti aggiunti, pertanto lo spazio potrebbe risultare limitato. La disponibilità di camere quadruple è limitatissima e riservata ad alcuni complessi di categorie superiori. In alcuni hotel il terzo e quarto letto potrebbero consistere in un'unica poltrona letto. Nella maggioranza delle strutture 2/3 stelle non sono in ogni caso disponibili.

**CAMERE IN HOTEL:** le camere vengono assegnate, salvo diverse indicazioni, dalle ore 14.00 del giorno di arrivo, e devono essere lasciate libere entro le ore 10.00 del giorno di partenza (Indicazioni dettagliate saranno fornite nel foglio-notizie consegnato al cliente assieme ai documenti di viaggio).

**CAMERE VISTA MARE:** per camera vista mare o lato mare si intende una camera rivolta verso la spiaggia; talvolta la visibilità del mare può essere limitata dalla tipica vegetazione mediterranea che circonda la struttura. Per questa tipologia di sistemazione alcuni hotel richiedono un supplemento.

**TRATTAMENTO:** la cucina degli hotel è prevalentemente nazionale e/o internazionale. Il giorno di arrivo in hotel la cena potrà essere consumata entro le 20.00. Talvolta, quando, causa orari di arrivo/partenza del mezzo prescelto (aereo, traghetto o altro), non è attivo il ristorante, per la cena viene offerto un menù freddo; tale servizio non è obbligatorio e come tale è da considerarsi un atto di cortesia. Non sono previsti rimborsi per pasti non fruiti per qualsiasi motivo durante il soggiorno (operativi aerei/traghetti – escursioni - ...). Le bevande sono sempre da pagare direttamente. Negli alberghi di categoria 4/5 stelle (A – L) per la cena è obbligatorio un abbigliamento formale (pantaloni lunghi) per gli uomini.

**SISTEMAZIONI IN APPARTAMENTI PRIVATI:** La consegna dell'appartamento viene di solito effettuata dopo le ore 17,00 del giorno di arrivo e il rilascio entro le ore 9,00 del giorno di partenza (Indirizzo per il ritiro chiavi e ulteriori indicazioni verranno fornite nel foglio-notizie consegnato al cliente con i documenti di viaggio). L'inosservanza del numero massimo previsto degli occupanti (inclusi infant e/o bambini) potrebbe pregiudicare l'entrata in possesso dell'appartamento o giustificare la richiesta di un supplemento da pagare in loco, quantificabile a discrezione della direzione/ proprietario.

**CAMERE PRIVATE:** Le camere sono a disposizione dei clienti, salvo diverse indicazioni, dalle ore 14.00 del giorno di arrivo, e devono essere lasciate libere entro le ore 09.00 del giorno di partenza. (Indirizzo per il ritiro chiavi e ulteriori indicazioni verranno fornite nel foglio-notizie consegnato al cliente con i documenti di viaggio).

**SEGNALAZIONI:** le richieste particolari da parte dei clienti in merito alla tipologia di letto (matrimoniale) ovvero alla dislocazione della sistemazione, vista mare, vicine tra loro, ecc., vengono inoltrate da CLUANA VIAGGI in qualità di segnalazioni e non sono assolutamente impegnative.

**QUOTA D'ISCRIZIONE:** la quota d'iscrizione è sempre dovuta e include le spese di prenotazione, di organizzazione e l'Assicurazione (assistenza sanitaria e garanzia di annullamento – vedi condizioni dettagliate alla scheda Assicurazione): € 40,00 per persona adulta - € 35,00 per bambini 6/12 anni - € 25,00 per bambini 0/6 anni (massimo 3 quote per unità abitativa in caso di soggiorno in appartamento).

**DIRITTI DI BIGLIETTERIA:** i diritti di biglietteria vengono applicati alla vendita del solo biglietto di trasporto (traghetti / aliscafi/ voli di linea) e comprendono le spese di prenotazione e di organizzazione: € 10,00 per persona (adulti / bambini).

**TASSA DI SOGGIORNO:** la tassa di soggiorno è OBBLIGATORIA e andrà corrisposta in agenzia al momento della prenotazione (salvo diversa indicazione).

**TASSA DI REGISTRAZIONE:** talvolta alcune strutture richiedono una tassa di registrazione da pagare in loco al momento dell'arrivo, o in agenzia, al momento della prenotazione, come indicato nelle tabelle prezzo.

**MODIFICA PRATICA:** modifiche a pratiche confermate comporteranno supplementi nelle spese di organizzazione nonché eventuali penalità applicate dal fornitore. Qualora le modifiche siano relative solo al trattamento alberghiero, all'anticipo o al posticipo di un solo giorno della data di partenza, CLUANA VIAGGI Srl applicherà, dalla data di modifica a 20 gg. prima della partenza, l'importo fisso di € 30,00 per pratica. Mentre in caso di variazioni più consistenti (cambio destinazione, sostituzione struttura o variazione data di partenza superiore al giorno precedente o successivo), CLUANA VIAGGI Srl si riserva il diritto di comunicare, all'atto della richiesta, l'importo dettagliato delle spese organizzative, eventuali penalità o altro, per effettuare tali modifiche.

**OFFERTE SPECIALI:** le offerte saranno applicate solo se richieste all'atto della prenotazione e **non sono cumulabili** tra loro, salvo eccezioni.

**FOTO E DESCRIZIONI:** quanto riportato nelle descrizioni e le relative foto sono stati forniti dalle strutture stesse; pertanto CLUANA VIAGGI Srl non potrà essere ritenuta responsabile in caso di inesattezze o se il testo non corrispondesse perfettamente alla realtà. Si potrebbe verificare che, per motivi di carattere meteorologico, tecnico, o per scarsa affluenza, alcuni servizi o attrezzature non siano funzionanti e ciò non è verificabile al momento della stampa del catalogo; quindi non potrà essere richiesto alcun rimborso relativo alla mancata attivazione di servizi previsti. Inoltre alcuni di questi servizi potrebbero prevedere un supplemento da pagare in loco, non quantificabile al momento della redazione del presente opuscolo.

**OPERATIVO VOLI / TRAGHETTI:** gli orari, i percorsi e gli operativi dei traghetti/ aliscafi (indicati sempre in ora locale) sono indicativi e non rientrano nelle condizioni contrattuali poiché soggetti a variazione da parte delle Compagnie aeree/marittime e delle Autorità Ministeriali. Successive variazioni potranno riguardare, secondo necessità, la compagnia aerea/marittima, il tipo di aeromobile/traghetto/aliscafo utilizzato (in nessun caso verranno utilizzati mezzi o compagnie di qualità o affidabilità inferiori a quelli pubblicati) e l'aeroporto/porto di partenza/arrivo, l'effettuazione di scali non previsti.

Per la conferma definitiva degli operativi farà fede il foglio notizie inviato prima della partenza. Dopo tale data, orari e giorni di partenza possono comunque variare senza preavviso. Raccomandiamo di contattare la propria Agenzia di Viaggi nei 2 giorni lavorativi precedenti la partenza per la conferma dell'orario di convocazione.

**RECLAMI:** come precisato dall'art. 11 delle Condizioni Generali, saranno prese in considerazione solo quelle lamentate che perverranno durante il soggiorno e immediatamente segnalate alla direzione del complesso, ai ns. corrispondenti locali e ai ns. uffici (i numeri di telefono saranno forniti con i documenti di viaggio) o alla Vs. Agenzia di fiducia. Altresì potranno essere comunicate per iscritto entro 10 giorni dalla data del Vs. rientro alla Vs. Agenzia ed a CLUANA VIAGGI Srl. In nessun modo il soggiorno dovrà essere modificato senza il consenso della nostra organizzazione. Qualora, per qualsiasi motivo, doveste interrompere il soggiorno e riterrete di aver diritto ad un rimborso, dovrete farci pervenire tramite la Vostra agenzia una dichiarazione scritta da richiedere direttamente alla Direzione del complesso. A tutti i nostri clienti verranno forniti i recapiti telefonici dei nostri corrispondenti sul posto cui potranno rivolgersi per ogni esigenza.

**NON COSTITUSCONO TITOLO DI RECLAMO:** l'ambiente incontaminato e puro, nonché la fitta vegetazione che caratterizzano le coste mediterranee potrebbero farVi imbattere nella "fauna" comune, (topolini, scarafaggi, formiche, scoiattolini, insetti vari) e tutto ciò deve rientrare nella normalità. Qualora si dovessero verificare episodi di infestazioni, vi preghiamo di attenervi alla procedura per quanto riguarda i reclami.

**VARIAZIONI DI PROGRAMMA:** alcune volte, può accadere che la struttura accetti e riconfermi un numero di prenotazioni superiore alla capienza effettiva (overbooking). La vigente normativa in materia turistica prevede l'obbligo da parte della struttura di riproteggere i clienti in una struttura di categoria pari o superiore possibilmente in zona senza naturalmente nessun addebito. Qualora si dovessero verificare casi di overbooking, indipendentemente dal nostro operato, sarà nostra cura verificare che siano previsti tutti i requisiti di tutela nei confronti del cliente e, se la notizia ci verrà comunicata prima della partenza, informeremo tempestivamente tramite l'agenzia di viaggi.

**LA CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE:** la classificazione delle strutture in catalogo è quella riconosciuta dagli organi locali competenti.

**ANIMALI:** Nella scheda informativa di ogni struttura è segnalato se gli animali sono ammessi nel complesso. Nei casi in cui è richiesto un supplemento, questo è da pagarsi in loco. Non sono mai ammessi nei locali comuni. E' necessario il libretto sanitario internazionale. Per i cani è previsto inoltre un certificato di vaccinazione antirabbica risalente a non più di 6 mesi e non meno di 15 gg dalla data di ingresso, vidimato dal veterinario provinciale.

**CLUANA VIAGGI SRL • CIVITANOVA MARCHE (MC)**

• Via F.lli Rosselli, 3 – 2° piano • CAP 62012 • Tel **0733 774322** • Fax **0733.810735** • [info@cluanaviaggi.com](mailto:info@cluanaviaggi.com)  
P. IVA 01481280434 – C.C.I.A.A. MC 155944