

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

*Questo è un complemento alle condizioni comunicate da Belgium and More in ciascuna offerta e in ciascun documento di prenotazione.*

La prenotazione di servizi presso Belgium and More presuppone l'accettazione delle seguenti condizioni generali di vendita.

### **1. Oggetto del Contratto**

Le presenti condizioni generali di vendita regolano i rapporti tra Belgium and More e il Cliente per l'organizzazione di soggiorni di gruppi in Belgio. I servizi comprendono, tra l'altro, la pianificazione, la prenotazione e la gestione dell'alloggio, dei ristoranti, dei trasferimenti e delle visite guidate.

Se il Cliente dispone di proprie condizioni generali di vendita, queste saranno considerate non applicabili in favore delle presenti condizioni generali di vendita.

### **2. Riservatezza**

Il Cliente e Belgium and More si impegnano a proteggere la riservatezza dei dati scambiati e assicurano che le informazioni sensibili non saranno divulgate, salvo se tali informazioni sono già pubbliche.

### **3. Prezzi**

In tutte le offerte e in tutti i documenti di prenotazione, i prezzi quotati sono in Euro.

Salvo eccezioni, i prezzi sono netti di qualsiasi commissione e sono validi solo per le date e il numero di persone indicati in ciascuna offerta e in ciascun documento di prenotazione.

Per beneficiare dei prezzi di gruppo, è necessario un numero minimo di partecipanti. Il numero minimo di partecipanti è specificato in ogni offerta e in ogni documento di prenotazione.

Salvo eccezioni, i prezzi quotati per le camere d'hotel si riferiscono a camere standard. Includono generalmente IVA, spese di servizio, prima colazione e spese di prenotazione di Belgium and More.

Salvo eccezioni, il supplemento per la tassa di soggiorno è spesso comunicato separatamente. In alcune città belghe, questo supplemento è a persona e a notte; in altre, questo supplemento è a camera e a notte.

Per i gruppi, la tassa di soggiorno è automaticamente addebitata al Cliente per semplificare il check-in e prevenire che alcuni partecipanti lascino l'hotel senza pagare questa tassa.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **4. Variazione delle aliquote IVA, tassa di soggiorno e tariffe d'ingresso**

Qualsiasi variazione delle tasse attuali (aliquote IVA, tassa di soggiorno, ecc.) imposte dalle autorità belghe o locali comporterà adeguamenti delle tariffe quotate al Cliente.

Qualsiasi variazione delle tariffe di ingresso per alcuni musei o attrazioni comporterà anch'esso adeguamenti delle tariffe quotate al Cliente.

#### **5. Scadenza della data d'opzione**

In ogni offerta, una data d'opzione è generalmente comunicata chiaramente.

Se il Cliente non conferma l'offerta entro il termine previsto o non richiede un periodo di riflessione più lungo prima della scadenza della data d'opzione, il blocco di camere tenuto in opzione sarà automaticamente liberato. Lo stesso vale se è stata presa un'opzione su un ristorante, una sala riunioni o qualsiasi altro servizio.

Belgium and More non è obbligata di ricordare al Cliente che la sua opzione sta per scadere. Il Cliente è l'unico responsabile di monitorare e rispettare la scadenza della data d'opzione.

Se il Cliente si fa vivo dopo la data d'opzione, Belgium and More cercherà di recuperare le camere, il ristorante proposto, la sala riunioni offerta o qualsiasi altro servizio alle stesse condizioni. Se ciò è impossibile, Belgium and More non potrà essere ritenuta responsabile in alcun modo, ma cercherà comunque di offrire opzioni alternative al Cliente nei limiti del possibile.

#### **6. Categoria dell'hotel e servizi alberghieri**

La categoria dell'hotel indicata in ogni offerta e documento di prenotazione corrisponde alla categoria ufficiale attribuita dalle autorità competenti belghe.

È possibile che i servizi associati a una categoria alberghiera in Belgio non corrispondano ai servizi di un hotel della stessa categoria in un altro paese.

Alcuni servizi offerti dall'hotel potrebbero non essere disponibili al momento del viaggio e alcune strutture (ristorante, bar, spa, piscina, ecc.) potrebbero essere chiuse o avere orari di apertura ridotti a seconda della stagione. Questi elementi sono a discrezione della direzione di ciascun stabilimento in base ai lavori, al tasso di occupazione o a esigenze di sicurezza; pertanto, nessun rimborso sarà concesso da Belgium and More per questo motivo.

#### **7. Camere**

Nella sua richiesta iniziale, il Cliente deve specificare a Belgium and More il numero di persone e/o il numero e il tipo di camere di cui ha bisogno per il suo gruppo. Le ricerche di disponibilità, le offerte e i documenti di prenotazione saranno basati sulle informazioni comunicate dal Cliente.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **(7. Camere)**

In generale, per i gruppi di svago, un massimo del 10-20% (a seconda degli hotel) del numero di partecipanti registrati per il viaggio può essere riservato in camere singole. Queste camere possono avere un letto singolo e essere più piccole delle camere matrimoniali. Per ovviare a questo problema, su richiesta, possono essere prenotate camere doppie ad uso singolo con un supplemento.

Belgium and More non può garantire la disponibilità di camere con letti separati, in quanto alcuni hotel hanno un numero limitato di questo tipo di camere. In alcuni casi, la configurazione delle camere può comportare la sistemazione dei partecipanti in un letto matrimoniale con due copripiumini separati. Non ci sarà alcun rimborso per essere sistemati in questo modo. Se alcuni partecipanti non sono d'accordo, possono essere alloggiati, su richiesta e secondo disponibilità, in camere separate con un supplemento.

Non tutti gli hotel dispongono di camere triple o per famiglie. Se il Cliente ha bisogno di camere triple o familiari per il suo gruppo, deve richiederle al momento dell'offerta o al momento della prenotazione, affinché Belgium and More possa verificarne la disponibilità e informare il Cliente. Se il Cliente fa la richiesta dopo aver ricevuto l'offerta o dopo la prenotazione, Belgium and More verificherà la disponibilità ma non sarà in alcun caso responsabile se l'hotel proposto o prenotato non dispone di tali camere. In tal caso, saranno proposte soluzioni alternative al Cliente nei limiti del possibile.

La disponibilità di camere adatte per persone con mobilità ridotta è fortemente limitata negli hotel in Belgio. Questo tipo di camere deve essere richiesto specificamente dal Cliente, preferibilmente al momento della richiesta iniziale. Se, dopo l'offerta o la prenotazione, il Cliente richiede una o più camere per persone con mobilità ridotta, Belgium and More verificherà la disponibilità ma non sarà in alcun caso responsabile se l'hotel proposto o prenotato non dispone di tali camere. In tal caso, saranno proposte soluzioni alternative al Cliente nei limiti del possibile.

Al momento dell'offerta e/o della prenotazione, il contingente di camere bloccato sarà basato sul numero di persone e sul tipo di camere comunicato dal Cliente.

Se per un gruppo (ancora in opzione o già prenotato) sono necessarie camere aggiuntive, la loro disponibilità e i prezzi saranno sempre su richiesta. Belgium and More farà del suo meglio per soddisfare il Cliente, ma non potrà garantire la disponibilità di camere aggiuntive né che i loro prezzi siano identici a quelli delle camere già proposte o prenotate.

In generale, il giorno dell'arrivo, le camere sono disponibili dopo le 15:00 (a volte 16:00) e il giorno della partenza devono essere liberate entro le 12:00 (a volte 11:00). Su richiesta e soggetto a disponibilità, un early check-in o un late check-out possono essere possibili dietro pagamento di un supplemento.

Per facilitare il check-in, il Cliente deve inviare l'elenco nominativo (per camera) del gruppo non oltre 15 giorni prima dell'arrivo.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **8. Pasti**

Per i pasti di gruppo, Belgium and More si conforma con l'hotel e il(i) ristorante(i) con menù predefiniti secondo il budget del Cliente. Questi menù vengono comunicati al Cliente su richiesta.

Per i gruppi che soggiornano a lungo, Belgium and More farà del suo meglio per offrire menù diversificati. Tuttavia, la scelta dei ristoranti e dei menù dipenderà dal budget stanziato dal cliente. Più alto è il budget destinato ai pasti, più ampia sarà la selezione di ristoranti e menù.

Qualsiasi allergia o intolleranza che possa influenzare il regime alimentare o la salute di alcuni partecipanti al viaggio deve essere comunicata a Belgium and More al momento della prenotazione o, al più tardi, al momento della trasmissione della lista nominativa.

Belgium and More trasmetterà l'informazione all'hotel e/o al(i) ristorante(i) interessato(i).

In loco, i partecipanti affetti da allergie o intolleranze alimentari devono anche informare i camerieri. Belgium and More non sarà tenuta per responsabile in alcun modo in caso di problema.

Eventuali costi aggiuntivi derivanti dalla creazione di menù adattati dovranno essere saldati in anticipo dal(i) partecipante(i) e/o sul posto se le modifiche vengono effettuate all'ultimo momento.

Se, al momento del pasto, alcuni partecipanti desiderano ordinare qualcosa di diverso dal menu previsto, dovranno fare la richiesta direttamente ai camerieri sul posto. Se le modifiche sono possibili, i partecipanti dovranno pagare eventuali costi aggiuntivi direttamente sul posto. Belgium and More coprirà solo il menu concordato in anticipo e non fornirà alcun rimborso per le modifiche.

Se non è incluso alcun pacchetto bevande durante i pasti, tutte le bevande consumate dovranno essere pagate direttamente in loco dai partecipanti al prezzo fissato dallo stabilimento.

Se è stato concordato un pacchetto bevande e alcuni partecipanti consumano più di quanto incluso nel forfait, dovranno pagare sul posto al prezzo fissato dallo stabilimento per ogni bevanda consumata oltre quanto previsto dal forfait.

#### **9. Servizi aggiuntivi (ristoranti, pullman, guide turistiche...)**

In fase di offerta, Belgium and More comunica al Cliente i prezzi dei pasti nei ristoranti, dei servizi di trasporto in pullman, delle guide, ecc. Tuttavia, salvo eccezioni, Belgium and More non controlla in alcun modo la disponibilità né prenota opzioni per i ristoranti, i pullman, le guide o altri servizi. I servizi aggiuntivi sono generalmente riservati non appena il Cliente accetta l'offerta relativa all'hotel proposto e conferma l'arrivo del suo gruppo in Belgio.

Si raccomanda al Cliente di richiedere i servizi aggiuntivi il prima possibile.

## Belgium and More

### Condizioni generali di vendita.

#### **(9. Servizi aggiuntivi (ristoranti, pullman, guide turistiche...))**

Durante l'alta stagione, durante i grandi eventi, o all'ultimo momento, la disponibilità di ristoranti, pullman e guide turistiche (in particolare quelle che parlano italiano) non può essere garantita. Belgium and More lo indicherà nella sua offerta al Cliente e non sarà responsabile se, al momento della richiesta di servizi aggiuntivi, non ci sono più guide turistiche che parlano la lingua del gruppo, ristoranti o autobus disponibili per le date e i servizi richiesti. In tal caso, Belgium and More informerà il Cliente il più presto possibile e proporrà soluzioni alternative, se disponibili.

Salvo rare eccezioni, ristoranti, pullman, guide turistiche e qualsiasi altro servizio sono riservati solo ai gruppi che prenotano il loro soggiorno tramite Belgium and More.

#### **10. Condizioni di prenotazione**

Il Cliente deve inviare la richiesta di prenotazione per iscritto a Belgium and More.

La prenotazione del Cliente deve pervenire a Belgium and More prima della scadenza della data d'opzione (**cfr punto 5. Scadenza della data d'opzione**).

La prenotazione sarà considerata effettiva solo dopo che il Cliente avrà ricevuto conferma scritta da Belgium and More.

Per ogni prenotazione di gruppo, un blocco di camere sarà riservato per il Cliente. Questo blocco di camere può essere modificato o ridotto senza costi fino a -- settimane prima dell'arrivo del gruppo. *(Il numero di settimane varia da un hotel all'altro e sarà comunicato nella conferma inviata al Cliente da Belgium and More.)*

Affinché il Cliente possa beneficiare dei prezzi di gruppo concordati, il numero di partecipanti al viaggio non dovrà scendere al di sotto del numero minimo di persone o camere concordato. Se il numero minimo non viene raggiunto, i prezzi potranno essere rivisti al rialzo.

#### **11. Depositi e pagamento del saldo**

Le condizioni di pagamento variano da uno stabilimento all'altro.

In fase di offerta, Belgium and More comunicherà al Cliente quali sono le condizioni di pagamento specifiche per l'hotel proposto. Queste condizioni saranno anche menzionate nella conferma di prenotazione inviata al Cliente.

Per garantire la prenotazione di un blocco di camere, il Cliente dovrà versare un deposito entro il termine indicato da Belgium and More. L'importo dei depositi e la data di scadenza per il loro pagamento saranno comunicati al Cliente caso per caso.

In tempo utile, sarà inviata al Cliente una fattura pro forma, in cui verranno comunicati la scadenza del pagamento e i dettagli bancari di Belgium and More.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **(11. Depositi e pagamento del saldo).**

Per semplificare le transazioni, Belgium and More incoraggia il Cliente a effettuare i pagamenti tramite bonifico bancario. Qualsiasi altro mezzo di pagamento, come carta di credito o PayPal, comporterà costi aggiuntivi.

In caso di mancata ricezione degli acconti nei termini previsti, l'albergatore e qualsiasi altro fornitore di Belgium and More si riservano il diritto di annullare la prenotazione senza preavviso. L'albergatore si riserva persino il diritto di rivendere le camere ad altri clienti.

Il Cliente rimarrà comunque responsabile delle spese di cancellazione, anche se l'annullamento è stato effettuato dall'hotel o da qualsiasi altro fornitore a causa del mancato pagamento. Queste spese saranno calcolate in base all'importo totale della prenotazione e potrebbero includere, secondo la politica del fornitore, una percentuale fissata o un importo forfettario.

Belgium and More non sarà ritenuta responsabile se il Cliente non versa i depositi richiesti entro i termini stabiliti. Lo stesso vale per il pagamento del saldo.

Se il Cliente non paga in tempo i depositi o il saldo, sarà il solo responsabile di tutti i problemi che ne deriveranno, come spese aggiuntive, interruzione dei servizi o anche l'annullamento della propria prenotazione.

Belgium and More non concede crediti. Pertanto, tutti i servizi prenotati con Belgium and More devono essere totalmente prepagati dal Cliente prima dell'arrivo del suo gruppo in Belgio.

Tutti i bonifici devono essere effettuati per importo netto e senza spese per Belgium and More.

#### **12. Condizioni di Cancellazione**

Le condizioni di cancellazione per le prenotazioni di gruppi variano da uno stabilimento all'altro.

Nella fase di offerta, Belgium and More informerà il Cliente delle specifiche condizioni di cancellazione applicabili all'hotel proposto. Queste condizioni saranno anche menzionate nel documento di prenotazione inviato al Cliente.

Il Cliente deve comunicare per iscritto a Belgium and More qualsiasi cancellazione parziale o totale dei servizi riservati, nonché qualsiasi riduzione parziale o totale del numero di camere riservate per il suo gruppo.

Per evitare spese di cancellazione, il Cliente deve rispettare la scadenza comunicata nel documento di prenotazione inviato da Belgium and More. Questa scadenza è specifica per ogni prenotazione.

Dopo la data di scadenza, le spese di cancellazione aumenteranno man mano che si avvicina la data di arrivo del gruppo. La percentuale e l'importo delle spese di cancellazione dipenderanno dalla data in cui il Cliente cancella i servizi prenotati rispetto alla data di arrivo del gruppo in Belgio, nonché dagli stabilimenti prenotati.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **(12. Condizioni di Cancellazione)**

Se è stata versata una caparra dal Cliente, questa sarà utilizzata per coprire le spese di cancellazione. Se il Cliente ha versato un importo superiore, la differenza sarà rimborsata da Belgium and More. Al contrario, se gli acconti versati non coprono l'intero importo delle spese di cancellazione, il Cliente dovrà pagare il saldo residuo a Belgium and More.

In caso di mancato pagamento delle spese di cancellazione totali, sarà incaricata un'agenzia di recupero crediti per recuperare le somme dovute, il che comporterà costi aggiuntivi per il Cliente.

#### **13. Soggiamento in caso di Overbooking o Forza Maggiore**

In caso di overbooking, forza maggiore o qualsiasi altra situazione eccezionale, l'albergatore si riserva il diritto di sloggiare il gruppo prenotato in una struttura di categoria equivalente o superiore, senza che ciò dia diritto a un rimborso o a un'indennità da parte dell'hotel o di Belgium and More.

Belgium and More si impegna a informare il Cliente di qualsiasi potenziale sloggiamento il prima possibile, fornendo tutte le informazioni necessarie riguardo il nuovo alloggio, e farà del suo meglio per ridurre al minimo gli eventuali disagi causati al gruppo.

Se lo sloggiamento è necessario, Belgium and More offrirà opzioni di compensazione, come un mezzo di trasporto per raggiungere la nuova struttura o servizi aggiuntivi, a seconda delle circostanze.

Il Cliente accetta che, in tali casi, lo sloggiamento non costituisce una violazione del contratto e rinuncia a ulteriori richieste di compensazione o rimborso.

#### **14. Modifica del programma o dell'ordine delle visite**

Belgium and More si riserva il diritto di modificare il programma dei servizi o l'ordine delle visite previste per motivi logistici, meteorologici, di sicurezza o per qualsiasi altra situazione eccezionale.

Belgium and More si impegna a informare il Cliente il prima possibile di eventuali modifiche sostanziali al programma iniziale.

In caso di cambiamento, Belgium and More farà del proprio meglio per garantire che l'esperienza offerta rimanga conforme alle aspettative dei partecipanti.

Alcune attrazioni o luoghi di visita possono essere temporaneamente chiusi o non disponibili senza preavviso. In tali casi, verranno proposte delle alternative nei limiti del possibile.

Accettando le nostre Condizioni Generali di Vendita, il Cliente riconosce e accetta queste eventuali modifiche e si impegna a dimostrare comprensione e flessibilità per garantire il regolare svolgimento del soggiorno del gruppo.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **(14. Modifica del programma o dell'ordine delle visite)**

I partecipanti che, sul posto, rinunciano per qualsiasi motivo a una delle prestazioni riservate, non potranno pretendere alcun rimborso né indennità da Belgium and More.

#### **15. Responsabilità e Obblighi**

Belgium and More si impegna a fornire i servizi descritti nel documento di prenotazione con un livello di qualità corrispondente agli standard professionali.

Il Cliente è responsabile del rispetto delle leggi locali e delle norme di sicurezza durante la durata dei servizi. Qualsiasi colpa o negligenza da parte del Cliente che possa comportare danni o costi aggiuntivi sarà a carico del Cliente.

La responsabilità di Belgium and More non può sostituire quella dei fornitori di servizi, anche se Belgium and More è responsabile della loro selezione.

Nel caso in cui uno dei fornitori di servizi manifesti un difetto nell'esecuzione del servizio, Belgium and More farà tutto il possibile per aiutare il Cliente a far valere i propri diritti per eventuali rivendicazioni giustificate.

Belgium and More non può essere ritenuta responsabile per l'inadempimento o la cattiva esecuzione del servizio se la causa è attribuibile a:

- il Cliente;
- un evento imprevedibile causato da un terzo estraneo alla fornitura dei servizi previsti nel contratto;
- un caso di forza maggiore, come disastri naturali, scioperi o conflitti armati.

In tali casi, Belgium and More si impegnerà a proporre soluzioni alternative o un rimborso parziale a seconda delle possibilità.

La responsabilità di Belgium and More per danni diretti è limitata all'importo pagato dal Cliente per i servizi interessati, salvo nei casi di colpa grave o dolo.

Belgium and More non è responsabile per danni indiretti, come la perdita di profitti o beni personali.

#### **16. Modalità di Reclamo**

Se, durante il soggiorno in Belgio, i viaggiatori incontrano un problema o non sono completamente soddisfatti di un servizio fornito da Belgium and More, devono segnalarlo immediatamente affinché Belgium and More possa trovare una soluzione.

Se il problema non è stato risolto, un reclamo scritto può essere inviato a Belgium and More non oltre 15 giorni dopo la prestazione del servizio.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **(16. Modalità di Reclamo)**

Qualsiasi richiesta di risarcimento deve essere accompagnata da prove (certificato, foto, ecc.). Il mancato rispetto di questa scadenza potrebbe influenzare la qualità del trattamento del reclamo.

Belgium and More si impegna a rispondere entro 30 giorni e a trovare una soluzione amichevole per qualsiasi reclamo.

#### **17. Controversie e giurisdizione**

Le presenti condizioni generali di vendita sono regolate dalla legge belga.

Qualsiasi controversia derivante dall'esecuzione o dall'interpretazione del contratto sarà sottoposta ai tribunali competenti presso la sede legale di Belgium and More.

Qualsiasi controversia che non possa essere risolta amichevolmente sarà portata esclusivamente davanti ai tribunali competenti in Belgio.

Le disposizioni applicabili sono quelle previste dalla legge belga.

#### **18. Assicurazioni**

Belgium and More raccomanda ai viaggiatori di sottoscrivere un'assicurazione di viaggio che copra le cancellazioni, le interruzioni di viaggio e gli incidenti personali.

Belgium and More dispone di un'assicurazione di responsabilità civile professionale per i servizi forniti, ma non copre i rischi individuali dei viaggiatori.

#### **19. Documenti Contrattuali**

I documenti contrattuali comprendono il preventivo, la conferma di prenotazione e eventuali documenti aggiuntivi come itinerari o voucher. Questi documenti sono considerati parte integrante del contratto.

#### **20. Buon senso**

Tutto ciò che non è espressamente menzionato nelle presenti condizioni generali di vendita, nelle offerte o nei documenti di prenotazione inviati al Cliente, ma che rientra nel buon senso o nelle pratiche abituali è considerato incluso.

#### **21. Proprietà Intellettuale**

Tutti i contenuti forniti da Belgium and More o pubblicati sul sito web, come testi, foto e programmi, sono protetti da diritti d'autore. La loro riproduzione è severamente vietata senza autorizzazione preventiva.

## **Belgium and More**

### **Condizioni generali di vendita.**

#### **22. Modifica delle CGV**

Belgium and More si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni generali di vendita.

Le modifiche alle presenti condizioni generali di vendita entreranno in vigore al momento della pubblicazione sul nostro sito web o al momento della loro inclusione nelle offerte o nei documenti di prenotazione inviati al Cliente.

È responsabilità del Cliente consultare regolarmente il nostro sito web e controllare i documenti ricevuti per prendere conoscenza di eventuali modifiche.

#### **23. Riservatezza e Protezione dei Dati**

Le informazioni personali raccolte al momento della prenotazione sono destinate esclusivamente alla gestione dei servizi offerti. Saranno trattate in conformità alla nostra politica sulla privacy e non saranno divulgate a terzi senza il consenso del Cliente, salvo requisiti legali.