

Condizioni generali Marriott Vacation Club

Le presenti Condizioni generali sulla visita introduttiva e le Condizioni generali nella descrizione dell'offerta, unitamente alla nostra informativa sulla privacy e la Dichiarazione dei diritti (collettivamente denominate 'Condizioni di prenotazione') costituiscono la base del Suo contratto con MVCI Europe Limited of 7 Albemarle Street, London, W1S 4HQ (Company No: 02182951) operante come Marriott Vacation Club ("noi", "nostro", "ci"). Ogni riferimento a "Lei" e "Suo" si riferisce alla prima persona citata nominalmente sulla prenotazione e a tutte le persone per conto delle quali viene effettuata una prenotazione o qualsiasi altra persona a cui viene aggiunta o trasferita una prenotazione.

La Dichiarazione dei diritti completa è consultabile al seguente link:

<https://www.marriottvacationclub.eu/landing/statement-of-customer-rights/italiano.shtml>

1. Come qualificarsi per l'offerta

Questa offerta promozionale è studiata per le coppie (coniugi/partner) di età compresa tra 30 e 70 anni con un reddito annuale congiunto che superi 75.000 € ('Coppia qualificata'). Si basa sulla condivisione di due adulti di un'unica sistemazione, inclusi ma in via non limitativa, un appartamento, una villetta o una camera d'hotel. L'assegnazione della sistemazione è soggetta a disponibilità. A seconda delle tipologie di sistemazione disponibili, fino a quattro membri aggiuntivi della stessa famiglia possono essere alloggiati gratuitamente in una villetta o in un appartamento, ma non in una camera d'hotel.

La partecipazione a una presentazione della durata di circa 90 minuti sui Prodotti Marriott Vacation Club costituisce una condizione per usufruire di questa offerta. Tutte le Coppie qualificate devono partecipare insieme alla presentazione per usufruire di questa offerta. Alle Coppie qualificate che scelgono di non partecipare alla presentazione sarà addebitato il costo al pubblico dell'offerta (come di seguito specificato al paragrafo "Prezzi"). Qualora la coppia non sia qualificata potrà viaggiare al prezzo dell'offerta non agevolata.

2. Esclusioni e restrizioni dell'offerta

Non si accettano prenotazioni per gruppi. Questa offerta non è cumulabile ad altre promozioni. L'offerta non è disponibile per i Titolari MVCI, per coloro che hanno già usufruito dell'offerta o di qualsiasi altra offerta vacanza Marriott Vacation Club o per i dipendenti di Marriott Vacations Worldwide e le società affiliate e i loro familiari più stretti. La colazione non è compresa per gli ospiti di un Marriott Vacation Club Resort. Non sono consentiti animali domestici ad eccezione di cani guida e da assistenza. Voli, trasporti e viaggio, oltre all'autonoleggio, e altre spese non sono inclusi.

3. Quote di multivacanza

Questo materiale pubblicitario e l'offerta servono esclusivamente per promuovere la vendita di quote di multivacanza, in conformità con la EU Timeshare Directive. Potrà ricevere un modulo di informazioni standard sul resort in questione inviando una richiesta via email a: eme@vacationclub.com. Questa offerta non è rivolta ai residenti nelle giurisdizioni in cui la commercializzazione o la vendita di quote multivacanza è vietata e la Sua idoneità e i resort disponibili per l'acquisto dipenderanno dalla giurisdizione in cui risiede. Richieste di informazioni da parte di residenti di tali giurisdizioni non saranno prese in considerazione. Per le principali informazioni sullo schema o su un resort, uno sviluppatore, un venditore o un manager contatti il Responsabile vendite all'indirizzo suindicato.

4. Scadenza

Questa offerta scadrà il 31/12/2020. L'acquisto dell'offerta deve essere effettuato entro tale data e tutti gli ospiti devono viaggiare entro 12 mesi dalla data di acquisto. Una volta confermata la data del viaggio, gli ospiti potranno

modificare le date del viaggio un'unica volta. Si applica una quota di riprogrammazione standard di 100 €. La riprogrammazione non è più possibile a 30 giorni dalla data di arrivo.

5. Prenotazione e pagamento per la visita introduttiva

Si considera effettuata una prenotazione quando a) ha accettato l'offerta tramite il sito web o per telefono; b) ha pagato l'importo totale per il viaggio scelto; e c) ha ricevuto una conferma di prenotazione. Un contratto vincolante diventerà esecutivo tra Lei e noi non appena avrà ricevuto la conferma di prenotazione.

6. Prezzi

Il costo dell'offerta è agevolato da MCVI Europe Limited. Il prezzo dell'offerta è di 239€ a pacchetto per i soggiorni dall' 1 novembre fino al 31 maggio. Per soggiorni effettuati nel periodo dall'1 giugno fino al 31 ottobre il prezzo di pacchetto è di 409€. Il prezzo dell'offerta deve essere saldato alla prenotazione. Il costo al pubblico dell'offerta è di massimo 1548 € a pacchetto sulla base dei prezzi in vigore al momento della stampa, che possono essere modificati senza preavviso. Il valore al pubblico della sistemazione è di massimo 516 € a notte. I premi non sono rimborsabili in contanti e possono essere soggetti a scadenza. L'uso della sistemazione in offerta promozionale non dà diritto a punti Marriott Bonvoy®.

7. Richieste di modifiche e trasferimenti delle prenotazioni

Se desidera modificare qualsiasi parte del viaggio prenotato, deve informarci per iscritto non appena possibile. Faremo del nostro meglio per sistemarla, tuttavia non possiamo garantire che saremo in grado di soddisfare la Sua richiesta di modifica. Qualsiasi modifica alla Sua prenotazione sarà soggetta a una quota di riprogrammazione di 100 €. Qualora non fossimo in grado di accogliere la Sua richiesta di modificare la prenotazione, potrà essere dovuta una quota di cancellazione.

8. Cancellazione prima della partenza

Qualsiasi cancellazione di prenotazione deve essere comunicata per iscritto e firmata dal nome principale sulla conferma di prenotazione al Customer Service Department, Marriott's Playa Andaluza, MCVI Playa Andaluza Holidays S.L., Holiday Preview, Ctra. De Cádiz Km. 168, 29680 Estepona, Spagna o via e-mail a eme@vacationclub.com. La Sua notifica di cancellazione sarà ritenuta notificata una volta ricevuta in forma scritta, a decorrere dalla data in cui la riceviamo. Si applicano gli oneri di cancellazione. L'onere di cancellazione dettagliato è calcolato sulla base del costo totale dovuto dalla/e persona/e che richiede/ono la cancellazione e dei costi di variazione che non sono rimborsabili nel caso di una o più persone a cui si applica la cancellazione:

- a) 40% del prezzo dell'offerta agevolata per le offerte a data aperta acquistate ma non prenotate;
- b) 60% del prezzo dell'offerta agevolata per offerte acquistate, prenotate ma cancellate 31 giorni o più prima della data di arrivo;
- c) 100% del prezzo dell'offerta agevolata per offerte acquistate, prenotate ma cancellate 30 giorni o meno prima della data di arrivo.

Nota: alcuni viaggi non possono essere modificati una volta confermati e qualsiasi alterazione o cancellazione potrebbe comportare il pagamento di una penale di cancellazione fino al 100% di quella parte del viaggio oltre al pagamento della suddetta penale.

9. Se modifichiamo o cancelliamo

Occasionalmente, è possibile che dobbiamo modificare la vacanza e ci riserviamo il diritto di farlo in qualsiasi momento. La maggior parte di queste modifiche saranno non significative e La renderemo partecipe il prima possibile. Ci riserviamo inoltre il diritto in qualsiasi circostanza di cancellare la vacanza. Per esempio, se non si raggiunge il numero minimo di clienti richiesto per un particolare viaggio, potremmo doverlo cancellare. Tuttavia, non cancelleremo il Suo viaggio a meno di 14 giorni dalla data di partenza, eccetto per motivi di forza maggiore o per il mancato pagamento da parte Sua del saldo finale.

La maggior parte delle alterazioni sarà non significativa e mentre faremo del nostro meglio per avvisarLa di eventuali cambiamenti non appena sia ragionevolmente possibile, se rimane tempo prima della Sua partenza non avremo nessun'altra responsabilità nei Suoi confronti. Per le finalità di questa Offerta, esempi di una "modifica non significativa" includono una modifica della sistemazione in un'altra di livello o classificazione analoghi.

- Una modifica della sistemazione in un'altra dello stesso livello o classificazione.

Occasionalmente potremmo dover effettuare una modifica significativa al Suo viaggio. Esempi di "modifiche significative" includono quanto segue, se effettuate prima della partenza:

- una modifica dell'ubicazione della sistemazione (ad es. un altro resort) per tutta o solo una parte significativa del periodo di vacanza.

Se dobbiamo effettuare una modifica significativa o una cancellazione, provvederemo a comunicarlo il prima possibile e se ci sarà il tempo per farlo prima della partenza, Le offriremo l'opzione di:

- (per le modifiche significative) accettare il viaggio modificato,
- ricevere un rimborso di tutti gli importi pagati; o
- accettare una nostra offerta di un viaggio alternativo di analogo livello, se disponibile (rimborseremo l'eventuale differenza di prezzo se l'alternativa è di valore inferiore).

Deve informarci della Sua decisione entro 7 giorni dalla nostra offerta. Se non riceveremo alcuna comunicazione da parte Sua entro 7 giorni, La contatteremo di nuovo perché ci comunichi la Sua scelta. Se continuerà a non rispondere, presupporremo che ha deciso di accettare la modifica o un viaggio alternativo.

Risarcimento

Oltre a un rimborso totale degli importi che ha pagato, Le corrisponderemo un risarcimento come di seguito dettagliato, nelle seguenti circostanze:

- qualora, nel caso di una modifica significativa da parte nostra, Lei non accetti il viaggio modificato e cancelli la Sua prenotazione;
- qualora cancelliamo la Sua prenotazione e non sia disponibile alcun viaggio alternativo.

Periodo prima della partenza entro il quale Le viene comunicata la cancellazione o una modifica importante	Risarcimento dovuto per prenotazione per persona
14 giorni o più	Nulla
Meno di 14 giorni	40 €

***NOTA IMPORTANTE:** non pagheremo alcun risarcimento nelle seguenti circostanze nel caso in cui:

- effettuiamo una modifica non significativa;
- effettuiamo una modifica significativa o cancelliamo il Suo viaggio a più di 14 giorni dalla partenza;
- effettuiamo una modifica significativa e Lei accetta il viaggio modificato o accetta un'offerta di viaggio alternativo;
- siamo obbligati a cancellare il Suo viaggio come risultato del mancato pagamento puntuale del saldo;
- la modifica o cancellazione da parte nostra è il risultato di alterazioni della prenotazione confermata richieste da Lei;
- siamo obbligati a cancellare o modificare il Suo viaggio per cause di Forza maggiore (vedi clausola 12).

Qualora ci sia impossibile fornire una percentuale significativa dei servizi che Lei ha prenotato con noi dopo la partenza provvederemo, se possibile, a proporLe un viaggio alternativo senza alcun costo supplementare e laddove detto viaggio alternativo sia di livello inferiore, fornirLe un'appropriata riduzione del prezzo.

10. Forza maggiore

Eccetto laddove sia altrimenti espressamente indicato in queste condizioni di prenotazione non ci riterremo responsabili né Le corrisponderemo alcun risarcimento qualora i nostri obblighi contrattuali nei Suoi confronti siano interessati da eventi di "Forza maggiore". Per le finalità di queste Condizioni di prenotazione, con Forza maggiore s'intende qualsiasi evento oltre il controllo nostro e del fornitore, per cui non sia stato possibile evitare le conseguenze anche se sono state prese tutte le ragionevoli precauzioni. Esempi includono guerra e atti di terrorismo (e minaccia degli stessi), guerra civile, rischi significativi per la salute umana quali l'insorgenza di grave epidemia presso la destinazione del viaggio o disastri naturali quali inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che rendono impossibile viaggiare con sicurezza verso la destinazione del viaggio o rimanere presso la destinazione del viaggio, l'atto di qualsiasi governo o altra autorità nazionale o locale, quali autorità portuali o fluviali, controversie industriali, agitazioni sindacali, blocchi, disastri naturali o nucleari, incendi, disastri chimici o biologici e tutti gli eventi analoghi al di fuori del controllo nostro o del/dei fornitore/i. La comunicazione da parte del Ministero degli Esteri di evitare o abbandonare un Paese particolare può costituire Forza maggiore.

11. Richieste speciali

Qualsiasi richiesta speciale deve esserci comunicata all'atto della prenotazione. Dovrà quindi confermare le Sue richieste per iscritto. Mentre faremo ogni sforzo di rispondere a ogni Sua ragionevole richiesta speciale, non possiamo garantire che vengano soddisfatte. Il fatto che una richiesta speciale sia stata annotata sulla Sua fattura di conferma o su qualsiasi altro documento o che sia stata inoltrata al fornitore non è una conferma che la richiesta verrà soddisfatta. Il mancato soddisfacimento di un'eventuale richiesta speciale non comporterà una violazione del contratto da parte nostra

12. Disabilità e problemi medici

Non siamo una società specializzata in vacanze per disabili, ma faremo del nostro meglio per soddisfare eventuali requisiti speciali. Se Lei o un membro del Suo gruppo ha un problema medico o una disabilità che potrebbe compromettere il Suo soggiorno, ci fornisca tutti i dettagli completi prima della conferma della Sua prenotazione; questo ci consentirà di informarla in merito all'adeguatezza del viaggio selezionato. Agendo in modo ragionevole, se non siamo in grado di accogliere in maniera idonea le esigenze della/e persona/e interessata/e, non confermeremo la Sua prenotazione o se all'atto della prenotazione non ci ha fornito i dettagli completi, provvederemo alla sua cancellazione e all'addebito delle relative penali una volta a conoscenza di questi dettagli.

13. Reclami

Facciamo del nostro meglio per assicurare che il Suo viaggio proceda regolarmente ma se incontra dei problemi durante la Sua vacanza, ci informi immediatamente. Se il Suo reclamo non viene risolto a livello locale, contatti eme@vacationclub.com. Se il problema non può essere risolto e Lei desidera sostenere il Suo reclamo, deve inviarci una comunicazione formale scritta riguardo al Suo reclamo all'indirizzo 7 Albemarle Street, London, W1S 4HQ entro 28 giorni dalla fine del Suo soggiorno, indicando il riferimento della Sua prenotazione e tutte le altre relative informazioni. La mancata aderenza alla procedura esposta in questa clausola può influire sulla capacità nostra e del fornitore interessato a investigare sul Suo reclamo e influirà sui Suoi diritti nell'ambito di questo contratto.

In qualità di membro dell'organismo commerciale di settore, Resort Development Organisation, Marriott Vacation Club ha aderito al Codice di Condotta e a uno schema di Risoluzioni alternative delle controversie (Alternative Dispute Resolutions, ADR) operato da NetNeutrals, Johnstown Business Centre, Johnstown House, Johnstown, Naas, Co Kildare, W91 C99T, Irlanda, info@netneutrals.eu. Per maggiori informazioni, visiti il sito www.netneutrals.eu. Il nostro indirizzo e-mail è: European.services@vacationclub.com. La Commissione europea ha messo a punto un portale per la Risoluzione delle controversie online (Online Dispute Resolution, ODR) rivolto ai consumatori residenti nell'Unione europea. L'ODR è un piattaforma volta ad assistere i consumatori dell'Unione europea per dirimere controversie in via extragiudiziale.

Se risiede nell'Unione europea e ha acquistato o utilizzato un nostro prodotto ma è insoddisfatto del prodotto o della Sua esperienza, La invitiamo a trovare le risposte alle Sue domande inviando un'e-mail a eme@vacationclub.com.

Se non siamo in grado di risolvere il Suo problema attraverso i nostri canali di supporto ai clienti, in qualità di consumatore dell'Unione europea ha la possibilità di presentare un reclamo tramite il portale ODR. I reclami possono essere effettuati in una qualsiasi delle 23 lingue ufficiali dell'Unione europea. La piattaforma ODR è accessibile al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

14. Il Suo comportamento

Ci aspettiamo che tutti gli ospiti che soggiornano con noi tengano un comportamento ordinato e accettabile e non turbino il godimento del servizio da parte degli altri ospiti. Se secondo noi o secondo l'opinione di qualsiasi hotel manager o chi di dovere il Suo comportamento o quello di qualsiasi membro della Sua parte sta causando o è probabile che causi difficoltà, pericolo o fastidio a uno qualsiasi degli altri ospiti o a qualsiasi terza parte o danno alla proprietà ci riserviamo il diritto di porre termine immediatamente alla Sua prenotazione con noi. In tal caso la nostra responsabilità nei Suoi confronti e/o la Sua parte cesserà e Lei e/o la Sua parte sarà tenuta a lasciare immediatamente la sistemazione. Nessun rimborso per la perdita del godimento della sistemazione o di qualsiasi altro servizio verrà corrisposto e non pagheremo alcun costo o spesa sostenuti. Potrebbe anche essere richiesto a Lei e/o alla Sua parte di pagare per le perdite e/o i danni causati dalle Sue azioni e riterremo Lei e ogni membro della Sua parte congiuntamente e individualmente responsabile per eventuali danni o perdite causati. Il pagamento totale per gli eventuali danni o perdite deve essere corrisposto direttamente prima della partenza.

15. Le nostre responsabilità

- (1) Accetteremo la responsabilità per il viaggio che concordiamo di fornire o organizzare per Lei in quanto "organizzatore" ai sensi dei Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 (e successive modifiche o sostituzioni) come di seguito esposto e in quanto tali siamo responsabili della corretta fornitura di tutti i servizi del viaggio inclusi nel Suo pacchetto, come esposto nella Sua fattura di conferma. Sulla base di queste condizioni di prenotazione, se noi o i nostri fornitori eroghiamo o organizziamo questi servizi in maniera negligente e non poniamo rimedio né risolviamo il Suo reclamo entro un ragionevole periodo di tempo, e questo ha influito sul godimento del pacchetto vacanza, Lei ha diritto a un'appropriata riduzione del prezzo o compensazione o entrambe. **Deve informarci tempestivamente di qualsiasi inadempimento o svolgimento improprio dei servizi relativi al viaggio inclusi in questo pacchetto.** Il livello di tale riduzione o compensazione del prezzo sarà calcolato prendendo in considerazione tutti i rilevanti fattori inclusi, ma in via non limitativa: la conformità alla procedura per i reclami descritta nelle presenti Condizioni di prenotazione e la misura in cui la negligenza nostra o dei nostri dipendenti o fornitori abbia influito sul godimento complessivo della Sua vacanza. Tenga presente che è Sua responsabilità dimostrare la negligenza nostra o del/i nostro/i fornitore/i qualora intenda presentare un reclamo nei nostri confronti.
- (2) Non saremo responsabili né pagheremo alcun risarcimento per qualsivoglia lesione, malattia, decesso, perdita, danno, spesa, costo o altro reclamo di qualsiasi natura se risulta da:
 - a) atto/i e/o omissione/i di una o più persone interessate;
 - b) atto/i e/o omissione/i di una terza parte non collegata con la fornitura dei servizi oggetto del contratto e che erano inevitabili e straordinari; o
 - c) Forza maggiore (come definito nella clausola 12).
- (3) **Limitiamo l'importo del risarcimento che potremmo doverLe corrispondere se siamo ritenuti responsabili in base a questa clausola:**

(a) perdita e/o danno a bagagli, oggetti personali e denaro,

L'importo massimo che dovremo corrispondereLe riguardo a questi reclami è un importo equivalente all'eccedenza alla Sua polizza assicurativa che si applica a perdite di questo tipo

per persona in totale poiché Lei è tenuto ad avere un'adeguata assicurazione per coprire eventuali perdite di questo tipo.

(b) I reclami di cui (a) sopra e che non comportano lesione, malattia o decesso

L'importo massimo che dovremo corrispondere riguardo a questi reclami è al massimo tre volte il prezzo pagato da o per conto della/e persona/e interessata/e in totale. Questo importo massimo sarà dovuto esclusivamente laddove tutto sia andato male e Lei o la Sua parte non ha ricevuto alcun beneficio dalla Sua prenotazione.

- (4) L'accettazione di responsabilità da parte nostra secondo questa clausola è subordinata alla comunicazione da parte Sua di eventuali reclami a noi e al/i nostro/i fornitore/i conformemente alla procedura di presentazione di un reclamo esposta nelle presenti condizioni.
- (5) Laddove sia corrisposto un pagamento, la/e persona/e che lo riceverà/riceveranno (e il genitore o tutore se di età inferiore a 18 anni) deve/devono anche cedere a noi o ai nostri assicuratori eventuali diritti di perseguire un'eventuale terza parte e devono fornire a noi e ai nostri assicuratori tutta l'assistenza ragionevolmente necessaria.
- (6) Tenga presente che non possiamo accettare alcuna responsabilità per eventuale danno, perdita o spesa o altro/i costi di qualsiasi natura: (a) da noi non previsti sulla base delle informazioni che ci ha comunicato riguardo la Sua prenotazione prima della nostra accettazione e che avrebbe subito o sostenuto se avessimo violato il contratto con Lei; o (b) in relazione a un'eventuale attività professionale.
- (7) Non accetteremo la responsabilità per servizi o strutture che non fanno parte del nostro accordo o che non siano stati pubblicizzati da noi. Ad esempio, qualsiasi escursione prenoti mentre è via (incluse quelle prenotate tramite i nostri resort) o qualsiasi servizio o struttura che noi o qualsiasi altro fornitore accettiamo di fornirLe.
- (8) Laddove sia impossibile per Lei tornare al Suo punto di partenza nella data di ritorno concordata nel Suo pacchetto a causa di "circostanze inevitabili e straordinarie", Le forniremo un'eventuale sistemazione necessaria (laddove possibile, di analogo livello) per un periodo che non superi tre notti per persona. Tenga presente che il numero massimo di 3 notti non si applica alle persone con ridotta mobilità, donne in gravidanza o minori non accompagnati, né a persone che necessitano di assistenza medica specifica, fermo restando che queste particolari esigenze ci siano state comunicate almeno 48 ore prima dell'inizio della Sua vacanza. Per le finalità di questa clausola, con "circostanze inevitabili e straordinarie" s'intende guerra, atti di terrorismo, rischi significativi per la salute umana quale l'insorgenza di una grave epidemia presso la destinazione di viaggio o disastri naturali quali inondazioni, terremoti o condizioni meteorologiche che rendono impossibile tornare in sicurezza al Suo punto di partenza.

16. Protezione dall'insolvenza

Il Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018 (e successive modifiche o sostituzioni) ci impone di salvaguardare l'importo da Lei corrisposto per il pacchetto vacanze prenotato con noi e per il rimpatrio nel caso di nostra insolvenza. A tal fine manteniamo un fondo di riserva.

17. Condizioni dei fornitori.

Alcuni dei servizi che costituiscono il Suo viaggio sono offerti da fornitori indipendenti. Detti fornitori offrono questi servizi in conformità con le loro condizioni generali che costituiscono parte integrante del Suo contratto con noi. Alcune di queste condizioni generali possono limitare o escludere la responsabilità del fornitore nei Suoi confronti, solitamente sulla base delle Convenzioni internazionali in vigore. Copie delle parti pertinenti delle presenti condizioni generali sono disponibili su richiesta presso di noi o presso il fornitore interessato.

18. Protezione dei dati personali

Marriott Vacation Club International fa parte di un gruppo globale di società affiliate ("Affiliate") e le Sue informazioni personali possono essere condivise tra le Affiliate e trasferite al di fuori del Paese di residenza. Il trasferimento delle informazioni personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo è effettuato sulla base degli accordi sul trasferimento dei dati personali che contengono le clausole di protezione dei dati personali standard adottate dalla Commissione europea che forniscono garanzie adeguate per tali trasferimenti. Può ritirare il consenso al direct marketing in qualsiasi momento. Per maggiori informazioni sull'uso delle Sue informazioni personali e su come annullare l'iscrizione, La invitiamo a consultare la nostra Dichiarazione sulla privacy globale disponibile <https://www.marriottvacationclub.com/privacy/> o a contattare il nostro Ufficio Privacy inviando un'email a privacy@mvc.com

19. Giurisdizione e legge applicabile

Le presenti Condizioni di prenotazione e ogni eventuale accordo a cui si applicano sono disciplinate in ogni aspetto dalla legislazione inglese. Concordiamo entrambi che qualsiasi controversia, reclamo o altra questione che insorga tra noi al di fuori o in relazione al Suo contratto o alla Sua prenotazione saranno trattati dal Tribunale di Inghilterra e Galles.