

I SERVIZI BLUSERENA 2020

Le seguenti descrizioni e condizioni sostituiscono e annullano quanto pubblicato sul Catalogo Estate 2020 e sui relativi listini prezzi.

Bluserena si riserva di modificare ulteriormente i servizi, la data di inizio stagione, la stessa apertura degli hotel, anche in relazione all'andamento della domanda e a future disposizioni di legge italiane e/o raccomandazioni e linee guida di organizzazioni nazionali ed internazionali, a causa dell'emergenza Covid-19.

PRIMA LA SICUREZZA

Abbiamo rimodellato il nostro prodotto adottando protocolli di sicurezza interni in linea con le disposizioni di legge italiane e le raccomandazioni e linee-guida di organizzazioni nazionali ed internazionali (li aggiorneremo via via ove necessario o utile per la sicurezza di tutti):

- Il numero di ospiti in ciascun hotel sarà dimezzato;
- avremo turni per piscine, ristoranti, mini club, spettacoli e per i servizi per i quali sarà utile. Per motivi organizzativi non sarà possibile offrire la discrezionalità della scelta del turno;
- i tavoli dei ristoranti saranno riservati per famiglia e adeguatamente distanziati, i buffet saranno schermati e interamente serviti da operatori (tutti con dispositivi di sicurezza), le file regolate e distanziate;
- in spiaggia e in piscina gli ombrelloni saranno distanziati, l'accesso in piscina sarà regolato da turni.
- ogni area comune verrà dotata di erogatori di prodotti sanificanti;
- tutti le file, gli accessi e i deflussi, saranno regolati per assicurare distanze fisiche (ad es check-in e check-out, bar, accesso al ristorante etc);
- gli arrivi saranno distribuiti su due giorni, in modo da ridurre ulteriormente la pressione il giorno di arrivo e partenza;
- nelle camere e nelle zone comuni saranno adottati rigorosi protocolli di sanificazioni;
- Saranno previste attività sportive e di intrattenimento per adulti e bambini che possono essere svolte in sicurezza e nel pieno rispetto del distanziamento fisico.
- verrà eseguito il controllo della temperatura corporea a tutti gli ospiti in arrivo;
- verrà eseguito il controllo della temperatura corporea al nostro staff;
- verrà predisposto un protocollo di emergenza per la gestione in sicurezza di eventuali casi sospetti;
- il nostro staff sarà dotato di mascherine e guanti;
- le mascherine saranno obbligatorie nel ristorante (eccetto che al proprio tavolo), in tutte le file, sulle navette e in ogni altro punto ove si riterrà necessario;
- abbiamo anche sospeso i servizi più a rischio (dettagli al paragrafo "Servizi Sospesi")

CONDIZIONI DI SOGGIORNO

GRATUITÀ E SCONTI PER BIMBI E RAGAZZI FINO A 18 ANNI

Gratuità e forti sconti per bimbi e ragazzi in 3°, 4° e 5° letto. Da 0 a 3 anni gratuiti, compresa culla e uso cucina baby/biberoneria; da 3 a 8 anni gratuiti in 3° letto al Sibari Green Villaggee Calanè Village; negli altri Villaggi sono previsti sconti fino all'80%. Da 8 a 18 anni, in 3°, 4° e 5° letto: 50% di sconto al Sibari Green Villaggee Calanè Village; negli altri Villaggi sconti dal 60% al 25%, a seconda delle età (Dettagli nei Listini Prezzi).

SOGGIORNO BAMBINI

Nell'applicazione degli sconti le età si intendono per anni non compiuti al momento del soggiorno (ad esempio lo sconto 0-3 anni si applicherà a bimbi che non abbiano ancora compiuto il terzo anno d'età). **Minori.** Per stabilire un contatto diretto nel caso di minori non accompagnati da un genitore o da altra persona autorizzata, è possibile contattare il Booking al seguente numero +39.085.8369777.

1 ADULTO + BAMBINO

Sono previsti sconti ai bambini in 2° letto, in camera con un adulto. In presenza di più bambini l'offerta si applica ad un solo bambino, applicando agli altri le riduzioni previste in 3°, 4° e 5° letto. Offerta soggetta a disponibilità limitata e valida in presenza di un solo adulto per famiglia.

SOGGIORNI BREVI BLUSERENA

Si potranno prenotare soggiorni inferiori alla settimana, in Pensione Più e in Camera Classic o Standard presso Calanè Village (tariffe indicate alla voce "Soggiorni Brevi" del listino del singolo villaggio), con Tessera Club gratuita. I soggiorni brevi sono riservati ad un numero limitato di camere e secondo disponibilità. In caso di prolungamento, a partire dalla 5° notte, il prezzo è da listino e la Tessera Club a pagamento.

IN VACANZA CON IL CAGNOLINO

In tutti i Villaggi Bluserena (eccetto Serena Majestic e GranSerena Hotel è possibile portare il proprio cagnolino (massimo 10 kg e solo se munito di certificazione sanitaria). Soggiornerà nel giardino della propria camera Classic (al Calanè Village camera Standard), dotato di cuccia e scodelle per il cibo e l'acqua, e potrà circolare nel Villaggio nelle aree riservate e su percorsi dedicati (ad esempio non in spiaggia, ristorante e piazzetta), con guinzaglio e museruola. Presso l'Alborèa Ecolodge Resort sono disponibili Ecolodge Suite Classic con area recintata dedicata, dotata di cuccia e scodelle. Non è prevista la fornitura di cibo per il cane.

Il numero dei posti è limitato e non sono ammessi altri animali. I clienti che soggiogneranno con il cagnolino saranno tenuti al rispetto del regolamento inviato in fase di conferma prenotazione.

PRENOTAZIONI

Prima dell'arrivo è richiesta la compilazione dei dati anagrafici di tutti i partecipanti al soggiorno dall'area www.lamiaprenotazionebluserena.it, al fine di ottimizzare e rendere sicure le operazioni del check-in.

PENALI ANNULLAMENTO OSPITI

In caso di cancellazione fino a 14 giorni dall'inizio della vacanza non saranno applicate penali di annullamento. Per gli importi versati Bluserena riconoscerà voucher con validità sino al 31.12.2021. E' escluso il rimborso, anche tramite voucher, di viaggi e transfer non acquistati a Bluserena. Per cancellazioni effettuate a partire da 13 giorni prima dell'arrivo valgono le seguenti penali sull'importo totale della prenotazione (per cause di forza maggiore legate all'emergenza COVID-19 la cancellazione sarà senza penale fino al giorno di arrivo):

- sulle prenotazioni del soggiorno (eccetto Formula Bouquet) : **annullamenti da 13 a 10 giorni prima dell'arrivo, 50%; annullamenti da 9 a 4 giorni prima dell'arrivo, 75%; annullamenti da 3 a 0 giorni prima dell'arrivo: 100%.**
- soggiorno prenotato in Formula Bouquet: non è rimborsabile

Su biglietti aereo/nave venduti da Bluserena (anche se inseriti in pacchetti con il soggiorno) valgono le penali imposte dal vettore, che verranno di volta in volta comunicate.

In ogni caso per arrivi posticipati o interruzione anticipata, si addebiterà l'intero importo del soggiorno prenotato.

A coloro che acquisteranno la Garanzia Bluserena, Bluserena offrirà, in modo del tutto gratuito, un'ampia copertura assicurativa per annullamento e interruzione del soggiorno (non cumulabile con i soggiorni in Formula Bouquet).

MODIFICA/ANNULLAMENTO RISERVATO A BLUSERENA

È riconosciuto a Bluserena, anche in corso di stagione, il diritto di chiudere la struttura prenotata e/o tardare l'apertura per qualsivoglia ragione e/o causa. Resta inteso ed accettato che in tali circostanze Bluserena potrà proporre alternativamente: (I) riprotezione in altra struttura 4° stelle Bluserena; (II) voucher dell'intero importo incamerato da Bluserena con validità sino al 31.12.2021, utilizzabile presso le strutture Bluserena. L'Ospite dichiara di ritenersi soddisfatto, accettando quanto su indicato e rinunciando ad ogni altra pretesa anche a titolo di risarcimento. E' riconosciuto altresì a Bluserena il diritto di apportare modifiche ai servizi descritti nel presente Listino, qualora fosse prescritto dalle autorità preposte a causa dell'emergenza COVID-19, o, in ogni caso, a discrezione di Bluserena al fine di limitare rischi di contagio e/o assicurare la sicurezza di Ospiti e dipendenti.

GARANZIA BLUSERENA

La Garanzia Bluserena offre la "Garanzia Miglior Prezzo" e, in modo del tutto gratuito, un'ampia copertura assicurativa per annullamento o interruzione del

soggiorno. Ha un prezzo a persona, di € 29 per adulti e € 18 per bambini da 0 a 12 anni non compiuti (per soggiorni presso il 5 Stelle Alborèa Ecolodge Resort il costo, a persona, è di € 35 per adulti e € 20 per bambini da 0 a 12 anni non compiuti). Riservata ai residenti in Italia e di età inferiore ai 90 anni, è da confermare alla prenotazione e deve essere estesa a tutti i componenti della prenotazione, senza esclusioni. Non è rimborsabile. Saranno applicate, su richiesta del Cliente entro il giorno d'arrivo, le migliori tariffe di eventuali "Offerte Speciali" di Bluserena relative a medesimi servizi e periodi. Sono escluse le tariffe applicate agli intermediari, ai gruppi, alle aziende, enti, associazioni e affini. In caso di interruzione di soggiorno per malattia, infortunio o altro evento assicurato (dettagli su scheda di sintesi) è necessario prendere preventivamente ed immediatamente contatto, prima della partenza dall'hotel, con la centrale operativa. Sul sito www.bluserena.it la sintesi delle coperture della Polizza Assicurativa di ERGO- Reise- versicherung AG. (Scheda di sintesi della Garanzia Bluserena pag. 129)

INIZIO E FINE SOGGIORNO CONSEGNA E RILASCIO CAMERE E OMBRELLONI

L'arrivo. Per garantire il rispetto delle distanze fisiche, le operazioni di check in dovranno essere effettuate da un solo ospite per nucleo familiare. Per garantire sicurezza ed evitare accumulo di bagagli di ospiti diversi, il trasporto bagagli potrà essere effettuato solo autonomamente dagli ospiti con i carrelli disponibili in zona arrivo. **In tutti i Villaggi 4 stelle, eccetto Residence Serena Majestic:** il giorno di arrivo le camere e gli ombrelloni vengono consegnati a partire dalle 14.30, garantiti entro le 16.00. Il soggiorno inizia con la cena, nel prezzo sarà compreso quindi anche il pranzo del giorno di partenza (sostituibile a richiesta con cestino da viaggio). E' possibile iniziare il soggiorno con il pranzo e terminarlo con la prima colazione del giorno di partenza, segnalandolo in fase di prenotazione soggiorno (le camere vengono comunque consegnate dalle 14.30). **Residence Serena Majestic:** il giorno di arrivo i residence e gli ombrelloni saranno consegnati a partire dalle 14.30, garantiti entro le ore 17.00, completi di biancheria da letto e da bagno (non da cucina). La pulizia è a cura del Cliente, il cambio biancheria è settimanale. La pulizia finale dell'appartamento è a pagamento ed è obbligatoria; quella dell'angolo cottura rimane a cura del cliente.

La Partenza. Il giorno di partenza camera, (e residence al Serena Majestic) e ombrellone devono essere rilasciati entro le ore 10.00 in tutti i villaggi (all'Alborèa Ecolodge Resort entro le 11.00). deposito bagagli non custodito. Le operazioni di check-out dovranno essere necessariamente effettuate il giorno antecedente la partenza. Prenotando il Check Out Posticipato, la camera e l'ombrellone sono a disposizione fino alle ore 14.15, del giorno di partenza. Il servizio è a pagamento e soggetto a disponibilità limitata (da prenotare preferibilmente all'atto della conferma e, in villaggio, entro 2 giorni dalla partenza). Dettagli nei Listini Prezzi.

TURNI

Saranno introdotti turni per piscine, ristoranti, mini club, spettacoli e per tutti i servizi per i quali si riterrà utile. Per motivi organizzativi non sarà possibile offrire la discrezionalità della scelta del turno.

SMART CARD

All'arrivo in Hotel sarà consegnata una Smart Card: una carta ricaricabile prepagata che deve essere utilizzata per i pagamenti al bar, al ristorante e al Punto Blu. Il credito residuo non utilizzato, sarà restituito. Nella Smart Card saranno caricati anche i crediti per le consumazioni gratuite dell'All Inclusive Extra e del Club BluserenaPiù: per poterne usufruire è necessario esibirla.

SERVIZIO NAVETTA

Al Torreserena Village disponibile navetta da e per il mare (non corredata di pedana per disabili). Ad Alborèa Ecolodge Resort, Valentino Village e Calanè Village, disponibile navetta che collega la spiaggia ai villaggi (percorrenza circa 8 minuti). Saranno garantite le distanze con la riduzione dei posti a sedere utilizzabili.

TRASFERIMENTI DA AEROPORTO E STAZIONE, NOLEGGIO AUTO

E' possibile prenotare il trasferimento da aeroporto o stazione al villaggio, o in alternativa, l'auto a noleggio a soli € 70 a tratta (obbligatoria prenotazione andata e ritorno, la tariffa comprende copertura assicurativa). Su richiesta disponibile noleggio auto anche durante il soggiorno, a tariffe vantaggiose.

DOCUMENTI DI IDENTITA' ALL'ARRIVO

All'arrivo è obbligatorio esibire i documenti attestanti l'identità di tutti i componenti della prenotazione, inclusi i minori di qualsiasi età, ai sensi dell'art. 109 del Testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza. In mancanza l'hotel applicherà lo sconto della fascia d'età superiore.

PRIVACY

I dati personali conferiti saranno trattati in conformità al D.Lgs. Reg. (UE) n. 2016/679, così come riportato nell'Informativa consultabile su www.bluserena.it/it/informativa-privacy.

SERVIZI A PAGAMENTO

Oltre a quanto indicato nei listini prezzi, transfer (ove previsto), noleggio bici e auto (ove previsti), Diving (ove presente). Assistenza medica al di fuori degli orari prestabiliti e dello studio medico.

DIVIETO DI FUMO

E' vietato fumare nelle camere, in locali chiusi o porticati, in pineta e nei boschi, in anfiteatro ed in zone di elevato affollamento e in zone giochi e permanenza bimbi.

DESCRIZIONE SERVIZI

LE FORMULE DI PENSIONE

Gli Ospiti Bluserena possono scegliere fra due formule di pensione, Più ed Extra.

PIU', LA PENSIONE COMPLETA BLUSERENA (E MOLTO PIU')

Al ristorante centrale. Prima colazione con servizio a buffet (con caffetteria non espressa, servita da nostri operatori). Pranzo e cena: servizio a buffet e show cooking, menù composto da antipasti (2 a pranzo e 3 a cena), salumi e formaggi, insalate, 2 pizze, 2 primi e 5 secondi (di cui 2 al grill ed 1 in friteria), contorni, 2 dolci e frutta, vino alla spina ed acqua microfiltrata serviti a tavola (presso l'Alborèa Ecolodge Resort acqua e vino in bottiglia). I buffet saranno schermati ed interamente serviti da operatori, dotati di dispositivi di protezione. Le file saranno regolate al fine di assicurare le distanze, i tavoli riservati per famiglia e adeguatamente distanziati. L'accesso al ristorante è distribuito su più turni (per motivi organizzativi non sarà possibile offrire la discrezionalità della scelta del turno).

Al Calaserena Village, Torreserena Village e Serenè Village, in alternativa alle sale interne, c'è **Il Giardino**, area esterna del ristorante centrale, ombreggiata e con tavolo riservato per famiglia, gratuito e da prenotare al momento della conferma della vacanza per l'intero periodo di soggiorno, sia a pranzo che a cena. In caso di condizioni meteo avverse, ci si sposterà nel ristorante centrale, a partire dalle 13.45 a pranzo, e dalle 20.45 a cena.

Il Sibari Green Village e il Serenè Village offrono **La Braceria** in spiaggia e il ristorante **Il Gusto**. Il Calaserena Village, Torreserena Village, GranSerena Hotel e Serenus Village offrono il ristorante **Il Gusto**. Al Valentino e Calanè Village ristorante al mare **Scirò** e **Pizzeria Ethra**. Gli Ospiti dell'Alborèa possono usufruire a cena della **Pizzeria Ethra**, (in zona Valentino Village; a pranzo menù light presso il ristorante al mare **Mediterraneo**. Tutti gratuiti, disponibili fino al 12.09.2020 a pranzo e a cena dal lunedì al sabato, prenotabili sul posto, con un tavolo riservato per famiglia. I clienti in Pensione Più hanno diritto, per ogni ristorante, ad un accesso a persona per soggiorni di minimo 7 notti (disponibilità fino ad esaurimento posti).

Nei bar: acqua microfiltrata.

In spiaggia: un ombrellone riservato, un lettino e una sdraio per famiglia (presso Alborèa Ecolodge Resort ombrellone con due lettini e teli mare a partire dai 3 anni). In **Cucina Baby/Biberoneria:** un'area dedicata ai genitori, ove troveranno pietanze già cotte ed altre che potranno essere preparate dai nostri addetti). E' accessibile dalle 8.30 alle 15.00 e dalle 17.30 alle 21.30. .

Per le consumazioni a pagamento è necessario utilizzare la Smart Card.

EXTRA, L'ALL INCLUSIVE BLUSERENA

Prenotabile per soggiorni di minimo 7 notti (e solo per tutti i componenti della prenotazione), prevede consumazioni personali fruibili fino alle ore 14 del giorno di partenza, sempre servite al bicchiere. Oltre ai servizi previsti dalla Pensione Più, comprende:

Nei bar principali: caffè espresso e cappuccino, anche decaffeinato e d'orzo, cappuccino con latte di soia, latte bianco e macchiato, ginseng, caffè americano, correzioni, crema caffè, the e infusi, bibite alla spina in bicchieri 20 cl. a scelta tra: the freddo al limone o alla pesca, limonata, acqua tonica, cedrata, chinotto e gazzosa, aranciata e coca cola; succhi di frutta (ananas, ace, pesca, albicocca, arancia rossa, pera), sciroppi (amarena, latte di mandorla, menta e orzata), acqua minerale al bicchiere, birra alla spina in bicchiere 20 cl., granite, un vino bianco e un vino rosso, prosecco, amari e liquori, aperitivi e vermouth, grappe. Sono esclusi

cocktail, champagne e tutti gli alcolici (grappe, liquori e spumanti) definiti speciali sul listino bar.

Nei punti bar del ristorante centrale: a colazione caffè espresso e cappuccino, anche decaffeinato e d'orzo, cappuccino con latte di soia, latte bianco e macchiato. A pranzo e cena una bevanda alla spina da 40 cl. per persona a partire dai 3 anni, a scelta tra birra, aranciata e coca cola. Il Sibari Green Village e il Serenè Village offrono La Braceria in spiaggia e il ristorante Il Gusto. Il Calaserena, Torreserena, GranSerena e Serenus Village offrono il ristorante **Il Gusto**. Al Valentino e Calanè Village ristorante al mare **Scirò** e **Pizzeria Ethra**. Gli Ospiti dell'Alborèa possono usufruire a cena della **Pizzeria Ethra**, (in zona Valentino Village; a pranzo menù light presso il ristorante al mare **Mediterraneo**. Tutti gratuiti, disponibili fino al 12.09.2020 dal lunedì al sabato, prenotabili sul posto, con un tavolo riservato per famiglia. I clienti in Pensione Extra hanno diritto, per ogni ristorante, ad un massimo di due accessi a persona per soggiorni di minimo 7 notti (disponibilità fino ad esaurimento posti). La Formula Extra comprende inoltre uso di un telo mare a persona a partire dai 12 anni, con cambio dopo la 1° settimana (ulteriori lavaggi sono a pagamento). Per accedere ai servizi è necessario utilizzare la Smart Card e indossare il braccialetto specifico. La Formula Extra non è utilizzabile per offrire consumazioni a terzi.

Bluserena si riserva di annullare la formula "Pensione Extra" in ogni hotel, e di revocarla anche quando già concessa (tornando al prezzo della Pensione Più) qualora utile per offrire una maggiore sicurezza agli Ospiti. Inoltre la formula può essere revocata dal Cliente in qualsiasi momento e da Bluserena nei riguardi di ciascun cliente, nel caso di non osservanza del regolamento, in entrambi i casi tornando al prezzo della Pensione Più.

TESSERA CLUB

Obbligatoria (eccetto Alborèa Ecolodge Resort; al GranSerena obbligatoria dal fino al 13.09.2020) a partire dai 3 anni, dà diritto ai seguenti servizi: uso dei campi sportivi e delle attrezzature sportive, servizi spiaggia, partecipazione a tornei, lezioni collettive di teoria e individuali di pratica, servizi del SereninoClub, Serenup e Serenhappy.

ANIMAZIONE E SPETTACOLI

Gratuitamente a disposizione degli Ospiti intrattenimento e spettacoli serali, giochi balli

RISTORAZIONE

I Villaggi Bluserena offrono una ristorazione ricca, varia, di qualità. I nostri Chef vi condurranno alla scoperta del territorio regionale attraverso le proposte culinarie delle tradizioni locali A pranzo e cena scelta tra antipasti (2 a pranzo e 3 a cena), salumi e formaggi, insalate, 2 pizze; 2 primi e 5 secondi (di cui 2 al grill ed 1 in friteria), contorni , 2 dolci e frutta. I buffet saranno schermati e interamente serviti da operatori, dotati di dispositivi di protezione. Le file saranno regolate al fine di assicurare le distanze fisiche necessarie, i tavoli riservati per famiglia e adeguatamente distanziati. L'accesso al ristorante è distribuito su più turni (per

motivi organizzativi non sarà possibile offrire la discrezionalità della scelta del turno). In ogni villaggio Bluserena è presente il ristorante centrale con sale climatizzate. Al Calaserena, Torreserena e Serenè Village, in alternativa alle sale interne, c'è **Il Giardino**, area esterna del ristorante centrale, ombreggiata e con tavolo riservato per famiglia, gratuito e da prenotare al momento della conferma della vacanza per l'intero periodo di soggiorno, sia a pranzo che a cena (in caso di condizioni meteo avverse ci si sposterà nel ristorante centrale, a partire dalle 13.45 a pranzo, e dalle 20.45 a cena). In alternativa al ristorante centrale, tutti i Villaggi offrono la possibilità di scegliere tra diversi ristoranti. Al Serenè e Sibari Green Village, **La Braceria** in spiaggia e il ristorante gourmet **Il Gusto**, aperti almeno uno a pranzo e uno a cena. Al Calaserena e Torreserena Village, **Il Gusto**, aperto a cena. Al GranSerena Hotel e Serenus Village, **Il Gusto** aperto sia a pranzo che a cena. Al Valentino e Calanè Village, a pranzo ristorante al mare **Scirò** e a cena **Pizzeria Ethra**. All'Alborèa Ecolodge Resort: a pranzo ristorante al mare **Mediterraneo** e a cena **Pizzeria Ethra** (presso l'adiacente Valentino Village). Tutti con un tavolo riservato per famiglia, gratuiti, disponibili fino al 12.09.2020 dal lunedì al sabato a pranzo e a cena, soggetti a disponibilità limitata e da prenotare in Villaggio il giorno precedente. Per ogni ristorante si ha diritto ad un massimo di un accesso a persona a settimana (validi per soggiorni di minimo 7 notti), chi sceglie la Pensione Extra ha un massimo di due accessi. La disponibilità è fino ad esaurimento posti.

Per i clienti che scelgono il Serena Majestic Residence è disponibile la Pizzeria Gulliver (a pagamento), aperta a pranzo e cena, con possibilità anche di servizio asporto.

CUCINA BABY/BIBERONERIA

La Cucina Baby / Biberoneria è un'area dedicata ai genitori, con tavoli sedie e seggioloni. Sono disponibili pietanze già pronte, altre verranno preparate al momento dai nostri addetti. Sarà possibile richiedere agli operatori anche di riscaldare latte ed omogeneizzati, sterilizzare, frullare.

Sono a disposizione brodi vegetali e di carne, passato di verdure, pastine, fettine di carne, filetti di pesce, prosciutto cotto, latticini, frutta fresca, latte fresco, latte di soia, latte di riso, latte senza lattosio, yogurt, marmellate, the e camomilla, biscotti. Non disponibili omogeneizzati, formaggini e latte per la prima infanzia sia liquido che in polvere.

E' accessibile dalle 8.30 alle 15.00 e dalle 17.30 alle 21.30 (al GranSerena Hotel è disponibile fino al 13.09.2020; non disponibile al Serena Majestic).

INTOLLERANZE ALIMENTARI

Bluserena riserva particolare attenzione al benessere degli Ospiti sia nell'offerta che nella corretta informazione sugli allergeni, in particolare a chi ha intolleranze al glutine, al lattosio e alle uova. Pur non potendo in nessun caso offrire menù personalizzati e preparati ad hoc per singoli Ospiti, garantisce quanto segue.

Glutine: Tutti i Villaggi Bluserena offrono presso il buffet del ristorante principale: a

colazione un salume e prodotti base confezionati (crostatine, merendine e fette biscottate); a pranzo e a cena almeno un primo, un secondo e un dolce realizzati con ingredienti privi di glutine (piatti tuttavia preparati in una cucina unica, quindi con possibili contaminazioni). **Lattosio e uova:** tutti i Villaggi Bluserena offrono presso il ristorante principale: a colazione prodotti base confezionati privi di lattosio e uova (merendine, fette biscottate, yogurt e latte; latte disponibile anche presso il bar principale); a pranzo e a cena almeno un primo, un secondo, un salume, un formaggio e un dolce privo di lattosio o uova. In **Cucina Baby/Biberoneria** è possibile trovare: latte di soia, latte di riso e latte senza lattosio. Disponendo di cucina unica non è garantita l'assenza assoluta di contaminazione per alcun tipo di intolleranza (salvo che per i prodotti confezionati su indicati).

ANIMAZIONE, SPETTACOLI E INTRATTENIMENTO

ANIMAZIONE

L'allegria contagiosa dell'equipe Bluserena, uno staff di professionali, attenti e mai invadenti, renderà la vostra Vacanza indimenticabile e ricca di emozioni. L'Animazione Bluserena offre non solo divertimento, ma servizi puntuali e affidabili pensati per le esigenze di grandi e piccini, con servizi che spaziano dallo sport all'intrattenimento, ai Club e all'assistenza dei bimbi, agli eventi, ai giochi. Dal lunedì al venerdì si svolgeranno attività durante la giornata e intrattenimenti dopo cena. Il Sabato e la domenica verranno offerti servizi di accoglienza e spettacoli serali.

GRANDI SPETTACOLI

Serate con spettacoli di cabaret, divertenti commedie e varietà Grandi anfiteatri, con equipaggiamenti professionali, per una ricca proposta di spettacoli, sempre nuovi e curati in ogni dettaglio dal video mapping al canto dal vivo, per offrire momenti indimenticabili. L'accesso agli spettacoli serali sarà su più turni (per motivi organizzativi non sarà possibile offrire la discrezionalità della scelta del turno). Il divertimento continua anche fuori dall'anfiteatro: performance di circensi e spettacoli di magia, eventi sportivi anche serali e piano bar.

Gli Ospiti del Resort 5 stelle Alborèa Ecolodge possono usufruire dei servizi di intrattenimento e spettacolo e partecipare alle attività sportive e di animazione Hotel 4 stelle (di seguito descritti).

BLUSERENA BAILA

Dal lunedì al venerdì saranno disponibili appuntamenti con balli di gruppo oltre a lezioni di ballo. Tutte le attività saranno svolte nel rispetto delle distanze fisiche e delle norme in vigore.

BLUSERENA SPECIAL GAME

Al Calanè, Serenè, Serena Majestic, Serenus e Torreserena Village, percorsi gonfiabili giganti, ostacoli e divertenti prove di abilità in piscina, metteranno a dura prova i nostri SUPER Ospiti.

LASER TAG

Al Calanè Village, Sibari Green Village, Serenè Village, Torreserena Village il grande gioco a squadre con armi a raggi infrarossi. Disponibile fino al 12.09.2020.

SPORT E ATTIVITÀ SPORTIVE

ATTIVITÀ E SPAZI FITNESS CON ISTRUTTORI QUALIFICATI

A disposizione una moderna area fitness coperta, con assistenza di istruttori qualificati in orari prestabiliti, attrezzata con macchine isotoniche, manubri, tappeto walking, bici da spinning. Ricco programma di ginnastiche di gruppo con i nostri istruttori (presso il GranSerena fino al 12.09.2020) all'esterno: Pilates, Stretch and Tone, Nordic Walking, Drumstick Fitness, Yoga, Zumba e tante attività a corpo libero. Al Serena Majestic e al Calanè Village area fitness non presenziata da istruttori, attrezzata con macchine isotoniche.

SPORT PER TUTTI I GUSTI

Ricchissime le dotazioni sportive dei Villaggi Bluserena: piscine per il nuoto (eccetto al Sibari Green Village e Calanè Village), campi illuminati da tennis, beach tennis (eccetto Calaserena) e beach volley in spiaggia. Il Paddle Tennis, **Novità 2020**, presso Serena Majestic. Al Serenè Village e al Torreserena Village percorsi ginnastica nel bosco. Inoltre postazioni di tiro con l'arco, tiro a segno, tavoli da ping-pong e campi bocce. Beach Golf **novità 2020** (presso Calaserena, Torreserena, Sibari Green Village e Serenè Village, disponibile fino al 12.09.2020).

Gli Ospiti potranno partecipare a lezioni teoriche collettive e pratiche individuali di nuoto, vela, windsurf, tennis e tiro con l'arco fino al 12.09.2020 (nuoto non disponibile al Sibari Green Village; gli ospiti del Calanè potranno fruire delle lezioni presso l'adiacente Valentino Village). Le lezioni sono disponibili dal lunedì al venerdì.

BLUSERENA SEASPORT

Il Club degli sport nautici. In tutti i villaggi Bluserena lezioni teoriche collettive e pratiche individuali, gratuite, di vela e windsurf per adulti e ragazzi, tour charter di introduzione alla vela, guidati da istruttori qualificati. Tutti i giorni so gratuito di canoe, paddle surf, pedalò (eccetto Calaserena) e di barche a vela e windsurf (tranne negli orari delle lezioni collettive). Le lezioni sono disponibili dal lunedì al venerdì.

DIVING

Al Calaserena Village, il Dive Center "RESORT 5STAR IDC", abilitato al rilascio di brevetti PADI fino al massimo livello, offre corsi sub anche per bambini, splendide immersioni, ricarica bombole e noleggio attrezzature.

BAMBINI, RAGAZZI E FAMIGLIA

I CLUB PER BAMBINI E RAGAZZI

Presso i nostri Serenino Club SerenUp e SerenHappy bambini e ragazzi potranno essere affidati ad uno staff di animazione altamente qualificato, con un ricco programma di giochi, sport, attività ludiche e ricreative. Gli Ospiti del Resort 5 stelle Alborèa Ecolodge possono usufruire dei servizi dei Club per bambini e ragazzi di Ethra Reserve.

SERENINO CLUB, Mini Club da 3 a 10 anni

Assistenza qualificata, ambienti esclusivi, sicuri, colorati e a dimensione di bambino, per una Vacanza fatta di tanto mare, giochi, laboratori creativi. Tutte le sere la festa della **Serenino Dance** insieme a **Serenella la Coccinella**, e poi i bambini verranno trasportati nel magico mondo di **Serenella** e dei suoi Super Amici. La forza di Superblu e la velocità di Nanoflash, insieme alla magia di Serenella smaschereranno sempre Astromostro e le sue cattiverie. Mille avventure, eventi coloratissimi e sorprese in **Serenino Wonderland. Mini Chef**, i bambini interpreteranno il ruolo di Chef e tra farina, pomodoro e tante risate si cimenteranno nella preparazione della Pizza. Una Vacanza divertente, serena e sicura: lo staff del Mini Club è attentamente selezionato e adeguatamente formato, l'intera area del Serenino (area giochi, casetta, piscina) è chiusa. In spiaggia è disponibile l'area "Serenella Beach" riservata e attrezzata.

Coccole Sonore e Bluserena! Dall'Estate 2020 diventa ancora più forte l'amicizia tra Whiskey il Ragnetto e Serenella. Da quest'anno i bambini potranno giocare con Whiskey il Ragnetto e Serenella "in persona"! E partecipare a tante attività anche con la presenza Coccole Sonore: giochi a tema, laboratori e l'imperdibile Baby Dance.

I bambini (divisi in piccoli gruppi) potranno accedere al Serenino per mezza giornata: di mattina dalle 9 alle 12.00 o di pomeriggio dalle 15 alle 18.30 (per motivi organizzativi non sarà possibile offrire la discrezionalità della scelta del turno).

Il Serenino è disponibile in tutti i Villaggi Bluserena, dal lunedì al venerdì.

SERENUP Teeny Club da 11 a 14 anni

Mare, sport, musica, teatro, laboratori, per una Vacanza ricca di nuovi stimoli e di emozioni, insieme a tanti nuovi amici tra feste, giochi e sport. Tante le attività sportive possibili, con la scuola calcio e i corsi di canoa e vela. **Blaster Challenge** un'attività esclusiva per tutti, grandi e piccini, armi giocattolo coloratissime e di tendenza, prove e tanti ostacoli da superare per raggiungere la vittoria. **SportUp**, tanta attenzione al mondo dello sport. I ragazzi verranno seguiti dai nostri coach che asseconderanno le loro preferenze e annoteranno progressi e traguardi in un esclusivo "passaporto dello sport". E poi **Scuola Calcio** e **Scuola di Danza Moderna**. Il SerenUp è disponibile in tutti i Villaggi Bluserena, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00, fino al 12.09.2020. I ragazzi del Calanè Village potranno usufruire del SerenUp presso l'adiacente Valentino Village.

SERENHAPPY, JUNIOR CLUB da 14 a 17 anni

Oltre a mare e sport, per i ragazzi del SerenHappy un programma ricchissimo di attività, dal Tennis al tiro con l'arco e alla canoa. Il SerenHappy è disponibile in tutti i Villaggi Bluserena, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00, dall'08.06 al 12.09.2020; per il Calanè, il SerenHappy sarà svolto presso l'adiacente Valentino Village.

SCUOLA NUOTO da 3 anni

I bambini potranno partecipare alle lezioni collettive di nuoto con la **Novità 2020** del mermaiding sotto la guida dei nostri esperti istruttori (eccetto Sibari Green Village; gli Ospiti del Calanè Village possono accedere alla scuola nuoto presso l'adiacente Valentino Village).

SCUOLA DANZA da 5 a 14 anni

Le bambine e le ragazze potranno partecipare a corsi di Danza Moderna . La scuola danza è attiva fino al 12.09.2020 (al pomeriggio corsi studiati e gestiti da professionisti, con esibizione a fine settimana).

SCUOLA CALCIO da 5 a 14 anni

Bambini e ragazzi potranno partecipare alla scuola calcio, con istruttori qualificati. Apprenderanno i primi rudimenti e i "trucchi" per diventare dei piccoli campioni. I corsi si terranno in campi da calcetto in erba sintetica riservati ad uso esclusivo della scuola. La scuola calcio è attiva fino al 12.09.2020.

BLUSERENA CIRCUS

Discipline circensi in un corso dedicato a bambini, ragazzi e genitori. Insieme, potranno imparare, divertendosi, le basi di giocoleria, equilibrismo e clownerie. Il servizio è disponibile in tutti i Villaggi Bluserena fino al 12.09.2020.

MINI FATTORIA

Al Calaserena Village per la gioia dei bimbi sarà possibile osservare gli animali, gli asinelli, gli struzzi le caprette tibetane, i pavoni .

PISCINE CON ACQUASCIVOLI E PARCHI CON GIOCHI GIGANTI

Nei Villaggi Bluserena a disposizione delle famiglie ci sono piscine con acquascivoli (ad eccezione di Calanè, Valentino Village ed Alborèa Ecolodge Resort), oltre a piscine nuoto (ad eccezione di Calanè e Sibari Green Village), grandi parchi per bimbi con giochi giganti, molle, altalene, scivoli e altro ancora. Al Calanè Village piscina con acqua di mare, idromassaggi e giochi d'acqua; al Valentino Village due grandi piscine, una d'acqua dolce e spazio per il nuoto, e una con acqua di mare e giochi d'acqua, entrambe con idromassaggi. Ad Alborèa Ecolodge Resort una piscina con acqua di mare, idromassaggi e giochi d'acqua.

L'uso dei parchi con giochi, delle piscine e di tutti i servizi connessi sarà regolamentato secondo le norme vigenti (se necessario se ne disporrà la sospensione).

SPRAY PARK

Una bellissima area di giochi d'acqua, dove i bambini iscritti al Serenino Club possono giocare tra zampilli e getti d'acqua, fontane e scivoli, galeone dei pirati, cannoni ad acqua e altro ancora... I bambini del Calanè Village possono usufruire dello Spray Park presso l'adiacente Valentino Village. Non disponibile presso Serena Majestic e Sibari Green Village.

ASSISTENZA MEDICA

Medico residente nel villaggio e reperibile 24 ore su 24. Studio medico aperto in orari prestabiliti, mattina e pomeriggio, con visite gratuite. Le visite sono a pagamento in altri orari e fuori dallo studio medico.

BLUWELLNESS

E' l'area dedicata a chi in Vacanza desidera concedersi una pausa all'insegna del relax e del benessere. In tutti i Villaggi propone trattamenti viso e corpo, massaggi rilassanti, sportivi e olistici e percorsi benessere personalizzati (servizi a pagamento e disponibili dal lunedì alla domenica). Disponibile presso Calaserena, Serenus, Sibari Green Village, Serenè, Torreserena.

BLUSERENA SENZA BARRIERE

I Villaggi Bluserena sono privi di barriere architettoniche. Disponibili camere per diversamente abili, posto riservato al parcheggio, in anfiteatro e in spiaggia (vicino passerella). In spiaggia è a disposizione una sedia Job, specifica per il bagno in mare. A richiesta, è possibile noleggiare sedie a rotelle. Non sono previsti servizi di accompagnamento individuale.

WI-FI

Connessione Wi-Fi gratuita nelle principali aree comuni e nelle Camere Premium, Comfort e Suite (ove disponibili). Ad Alborèa Ecolodge Resort disponibile in tutte le camere, nelle aree comuni ed in spiaggia.

SERVIZI SOSPESI

Rispetto allo standard di servizio Bluserena, le seguenti attività sono sospese per la stagione Estiva 2020, al fine di garantire la sicurezza dei nostri Ospiti:

Serenino Serale da 3 a 10 anni, Nursery per bimbi da 12 a 36 mesi, pranzo con gli animatori per bimbi da 3 anni. Parco avventura al Serenè e Torreserena Village , Boulderling al Torreserena Village; mini maneggio ed equitazione ove previsto; escursioni, gite in gommone e attività da traino. Feste e giochi che possano mettere a rischio la sicurezza degli ospiti, Bluserena Talent, Bluserena Challenge, balli di coppia, tornei di carte. Ethra Thalasso Spa e Terme di Torre Canne.

Non saranno inoltre disponibili: campi di calcetto e calciotto, basket, pallavolo; cucina riservata per celiaci al Serenè Village (nel paragrafo "Intolleranze Alimentari" i dettagli dei prodotti disponibili, già confezionati e non), navetta per il mare presso il Sibari Green Village (saranno occupate le camere più vicine al mare), spogliatoi con docce per il giorno di partenza.

CONDIZIONI AGGIUNTIVE PER PACCHETTI TURISTICI CON VOLO/NAVE

CONTRATTO DI VIAGGIO

Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio la descrizione del pacchetto turistico e le informazioni precontrattuali contenute nel catalogo del villaggio e quelle esposte di seguito, nonché la conferma di prenotazione del pacchetto turistico.

DIRITTO DI RECESSO - SPESE DI RECESSO STANDARD

Il Cliente può recedere in ogni momento dalla prenotazione del soggiorno dietro pagamento delle seguenti spese di recesso standard riferite all'importo totale della prenotazione:

- **recesso fino a 21 giorni prima dell'arrivo: non saranno applicate penali di annullamento (per le somme versate Bluserena riconoscerà voucher con validità fino al 31.12.2021);**
- **recesso da 20 a 10 giorni prima dell'arrivo: 50%;**
- **recesso da 9 a 4 giorni prima dell'arrivo: 75%;**
- **recesso da 3 a 0 giorni prima dell'arrivo: 100%.**

Su biglietti aereo/nave venduti da Bluserena (anche se inseriti in pacchetti con il soggiorno) valgono le penali imposte dal vettore, che verranno di volta in volta comunicate. In ogni caso per arrivi posticipati o interruzione anticipata, si addebiterà l'intero importo del soggiorno prenotato. L'impossibilità di usufruire della vacanza per cause non imputabili al Cliente non legittima il recesso senza penali, salvo che per i casi espressamente previsti dalla normativa, essendo prevista la possibilità di garantirsi dal rischio di annullamento o interruzione del soggiorno mediante apposita polizza assicurativa che sarà fornita da Bluserena in modo del tutto gratuito per coloro che acquisteranno la Garanzia Bluserena; in alternativa, il Cliente ha la facoltà di sottoscrivere a sua cura e spese, un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute per il recesso unilaterale o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso.

COPERTURA ASSICURATIVA

Ai sensi dell'Art.47 del Decreto Legislativo n. 79 del 23/05/2011 (Codice del Turismo), Bluserena ha sottoscritto un contratto di Assicurazione con Europaische Reiseversicherung AG con polizza n. 29310159-RC14, per la responsabilità civile a favore del Cliente per il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione degli obblighi assunti con il contratto stipulato con il Cliente stesso. Il contratto con il Cliente è inoltre assistito dal Fondo Garanzia Viaggi srl per i casi di insolvenza o fallimento - Certificato n. A/232.505/6.

REVISIONE PREZZO DEL PACCHETTO

Bluserena si riserva di revisionare il prezzo del pacchetto in misura pari ad eventuali aumenti del prezzo del trasporto in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia e di tasse aeroportuali e supplementi vari (aumenti carburanti ed affini) o diritti sui servizi, come comunicati e decisi dalla compagnia aerea/navale o da terzi. In caso di aumento superiore all'8 % (otto) del prezzo complessivo del pacchetto il cliente ha diritto a recedere dal contratto. Il Cliente avrà diritto ad una riduzione del prezzo del pacchetto in misura pari alla eventuale variazione in diminuzione delle suddette voci. Il prezzo del pacchetto non comprende, inoltre,

eventuali imposte e/o tasse di soggiorno o affini, anche se istituite dopo la conferma della prenotazione, che rimangono sempre a carico del cliente.

MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Qualora Bluserena operasse modifiche alle condizioni contrattuali negli elementi essenziali e in modo sostanziale, diverse dalle revisioni del prezzo del pacchetto, il Cliente potrà accettarle o recedere senza pagamento di spese di recesso, comunicando la propria scelta entro due giorni dal ricevimento della proposta di modifica in forma scritta all'indirizzo mail booking@bluserena.it. Bluserena si riserva comunque di apportare modifiche non sostanziali agli elementi non essenziali del contratto.

CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente può sostituire a sé stesso un terzo nei rapporti derivanti dal contratto, previa comunicazione per iscritto all'indirizzo mail booking@bluserena.it contenente anche le generalità del cessionario. Tale comunicazione dovrà pervenire entro e non oltre 7 (sette) giorni prima della partenza. Nel caso di cessione del contratto ad un terzo, sono poste a carico del Cliente tutte le spese occorrenti al cambio del nominativo, richieste dal vettore aereo o navale.

TERMINE DI RECLAMO

Qualora il Cliente intenda presentare reclamo per un inadempimento, una inesatta esecuzione del contratto o per un difetto di conformità rilevato durante l'esecuzione dei servizi deve farlo senza ritardo.

RESPONSABILITÀ DELL'ORGANIZZATORE PER DANNI DIVERSI DA QUELLI ALLA PERSONA

Il Cliente accetta che il risarcimento dei danni diversi da quelli alla persona non potrà essere, mai ed in nessun caso, superiore al triplo del prezzo totale del pacchetto ai sensi dell'art.43 comma 5 del D.Lgs. n.79/2011.

MECCANISMI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE - ADR (Alternative Dispute Resolution)

Ai sensi dell'art. 67, co. 2 del Codice del Turismo, il Cliente ha la facoltà di ricorrere a procedure di negoziazione volontaria o paritetica o alla procedura di conciliazione innanzi alle commissioni arbitrali o conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori inerenti la fornitura di servizi turistici istituite ai sensi dell'art. 2, co. 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580.

DOCUMENTI DI IDENTITÀ ALL'ARRIVO

All'arrivo è obbligatorio esibire i documenti attestanti l'identità di tutti i componenti della prenotazione di qualsiasi età, inclusi i minori, ai sensi dell'art. 109 del Testo Unico delle leggi di Pubblica Sicurezza. In mancanza l'hotel applicherà lo sconto della fascia d'età superiore. Il cittadino straniero dovrà reperire le informazioni relative ai documenti, ai visti e alle altre condizioni per il viaggio attraverso i propri canali governativi ufficiali.

LINGUA

I servizi saranno erogati in lingua italiana.

INFORMAZIONI AI SENSI DEL D.LGS. 23 MAGGIO 2011 N.79

La combinazione di servizi turistici che vi viene proposta è un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302, pertanto, beneficerete di tutti i diritti dell'UE che si applicano ai pacchetti. La società Bluserena Spa sarà piena-mente responsabile della corretta esecuzione del pacchetto nel suo insieme. Inoltre, come previsto dalla legge, la società Bluserena Spa dispone di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventi insolvente. Per maggiori informazioni sui diritti fondamentali ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302 www.bluserena.it/modstdpac.