

Termini & condizioni

Roan Luxury Camping Holidays è un nome commerciale di Roan Camping Holidays BV (KvK 17222764). Tutti i soggiorni sono offerti ed eseguiti da Roan Camping Holidays BV. Ai contratti di viaggio si applica la legge olandese. Quando si conclude un contratto di viaggio, questo viene stipulato tra l'utente e l'operatore del viaggio e l'utente accetta immediatamente l'Informativa sulla privacy. Alla nostra offerta si applicano le condizioni di prenotazione di Roan Camping Holidays e le condizioni di viaggio e prenotazione di ANVR.

Condizioni di viaggio ANVR

Roan Camping Holidays (KvK 17222764) è affiliato all'ANVR. L'ANVR mantiene standard rigorosi per l'adesione e promuove la qualità dei viaggi e delle informazioni su di essi. I viaggi presenti su questo sito web sono offerti in base alle Condizioni di viaggio ANVR (Condizioni di viaggio ANVR per i pacchetti turistici o Condizioni di prenotazione ANVR per i servizi di viaggio singolo e/o Condizioni di organizzazione del viaggio in coppia) che si applicano a tutte le offerte presenti su questo sito web, a meno che non sia esplicitamente indicato diversamente. Cliccare qui per leggere e salvare le Condizioni di viaggio ANVR e altre informazioni importanti. Nel modulo di prenotazione è necessario spuntare la presa visione e l'accettazione delle specifiche Condizioni di viaggio ANVR applicabili alla prenotazione, ovvero le Condizioni di viaggio ANVR per i pacchetti turistici o le Condizioni di prenotazione ANVR per i servizi di viaggio singoli e/o le Condizioni di organizzazione del viaggio in coppia e le altre informazioni ANVR.

Fondo di Garanzia SGR

Roan Camping Holidays (KvK 17222764) è affiliato alla SGR. È possibile verificarlo sul sito www.sgr.nl. I viaggi pubblicati su questo sito sono coperti dalla garanzia SGR (www.sgr.nl/garantieregeling). Questa garanzia SGR significa che il consumatore ha la certezza che il suo denaro prepagato per il viaggio sarà rimborsato se la controparte non è in grado di rispettare la prestazione concordata a causa di insolvenza finanziaria. .

Contributo al consumo SGR (ex contributo SGR)

Dal 1° febbraio 2021, ogni consumatore che prenota un viaggio con un'organizzazione di viaggi affiliata alla SGR paga 10 euro per ogni prenotazione. Per anni la garanzia sulle vacanze prenotate è stata gratuita, ma dopo la crisi di Corona il fondo di garanzia dovrebbe essere presente anche per voi, in modo che possiate continuare a viaggiare senza pensieri.

Le seguenti disposizioni sono state stabilite dallo stesso Roan Camping Holidays. Per quanto riguarda il contenuto di questi articoli, non c'è stata alcuna consultazione tra l'ANVR e l'Associazione dei consumatori nell'ambito del Gruppo di coordinamento dell'autoregolamentazione del Consiglio sociale ed economico. Fatta eccezione per le deviazioni consentite dalle condizioni stesse, queste clausole proprie non possono pregiudicare le condizioni di viaggio dell'ANVR e hanno il solo scopo di integrare le condizioni di viaggio dell'ANVR laddove queste ultime lo prevedano e/o di rafforzare ulteriormente la posizione del viaggiatore.

Cancellazione

In caso di annullamento del contratto, oltre al costo dell'assicurazione di annullamento eventualmente stipulata, il viaggiatore dovrà pagare le seguenti spese di annullamento, anche se ha versato solo un acconto di 10%:

- *se si prenota prima del 14 ottobre 2025:* per cancellazioni fino al 1° febbraio dell'anno in cui si viaggia: gratuite. In caso di annullamento, il viaggiatore riceverà naturalmente la caparra, ad eccezione del contributo obbligatorio di 10 euro a carico del consumatore SGR;
- *se si prenota dopo il 15 ottobre 2025:* per cancellazioni fino al 1° gennaio 2026: gratuite. In caso di annullamento, il viaggiatore riceverà naturalmente la caparra, ad eccezione del contributo obbligatorio di 10 euro a carico del consumatore SGR;
- in caso di annullamento tra il 1° febbraio dell'anno di viaggio e 8 settimane prima della data di arrivo: l'acconto concordato per il viaggio;
- per annullamenti fino a 4 settimane prima della data di arrivo: 60% dell'importo del viaggio;
- in caso di annullamento dal 28° giorno (incluso) al giorno di arrivo: 90% dell'importo del viaggio;
- in caso di annullamento il giorno di arrivo o successivamente: l'intero importo del viaggio.

Pagamento 2025 (prenotazioni 2025)

Il deposito per il 2025 è del 15% se si prenota prima del 28 febbraio 2025. Da marzo 2025, il deposito è del 25%. Se avete un'assicurazione per la cancellazione, questi costi saranno aggiunti. Il resto del pagamento deve pervenire all'ufficio prenotazioni entro 8 settimane prima dell'arrivo. Se i pagamenti non vengono effettuati entro la scadenza, l'ufficio prenotazioni si riserva il diritto di cancellare la prenotazione e il richiedente sarà tenuto a pagare la tassa di cancellazione.

Pagamento 2026 (prenotazioni 2026)

Il deposito per il 2026 è del 10% se si prenota prima del 14 ottobre 2025. Da 15 ottobre 2025, il deposito è del 15%. Se avete un'assicurazione per la cancellazione, questi costi saranno aggiunti. Il resto del pagamento deve pervenire all'ufficio prenotazioni entro 8 settimane prima dell'arrivo. Se i pagamenti non vengono effettuati entro la scadenza, l'ufficio prenotazioni si riserva il diritto di cancellare la prenotazione e il richiedente sarà tenuto a pagare la tassa di cancellazione.

Soddisfatti o rimborsati

Se la vacanza non può essere effettuata a causa di un obbligo di quarantena nel paese di vacanza o nel paese di origine a livello nazionale, vi garantiamo il rimborso dell'intera quota di viaggio! Il tutto entro 5 giorni lavorativi! Potete anche optare per una vacanza in un'altra destinazione. Questa garanzia si applica alle prenotazioni per tutta la stagione. La garanzia di

rimborso non si applica se la quarantena è causata dallo stato di vaccinazione di voi o del vostro gruppo di viaggio.

Sconti e offerte last minute

Il Roan si riserva il diritto di offrire sconti (attraverso promozioni last minute) a chi prenota una vacanza in quel momento. Se una vacanza da voi prenotata viene successivamente offerta a un prezzo inferiore grazie a uno sconto o a un'offerta speciale, non avrete diritto a un rimborso. Gli sconti non sono validi per gli extra. Per tutti gli sconti di periodo vale quanto segue: le notti più economiche sono gratuite, è possibile combinare i campeggi.

Prima prenotazione 2025

È possibile modificare e cancellare gratuitamente la prenotazione fino al 1° febbraio 2025. In caso di modifica della prenotazione, verrà mantenuto il prezzo valido alla data della modifica.

Prima prenotazione 2026

Puoi modificare e annullare gratuitamente la tua prenotazione per il 2026 fino al 1° febbraio 2026 se hai prenotato entro il 15 ottobre 2025. Se hai confermato la tua prenotazione per il 2026 dopo il 15 ottobre 2025, puoi modificarla e annullarla gratuitamente fino al 1° gennaio. Se modifichi la tua prenotazione, applicheremo il prezzo valido alla data della modifica.

Somma di viaggio

Un prezzo di prenotazione anticipata non equivale alla garanzia del prezzo più basso. Roan si riserva il diritto di adeguare i prezzi, che possono variare quotidianamente.

Modifiche del viaggiatore dopo il 01.02.2025 (prenotazioni nel 2025)

Fino al 1° febbraio 2025, avete la possibilità di cancellare gratuitamente la vostra prenotazione. Dopo il 1° febbraio, vi addebiteremo una tassa di cancellazione per le notti che non desiderate più utilizzare. Applichiamo la percentuale di cancellazione applicabile alla data del cambiamento. Se desiderate passare a un altro campeggio/tipo di alloggio, per determinare il prezzo considereremo quello valido alla data della modifica. Se il cambio è possibile, verrà confermato per iscritto. Il cambio di periodo o di campeggio/tipo di alloggio deve avvenire nello stesso anno. Non è possibile cambiare la vacanza all'anno successivo. Il prolungamento, l'accorciamento o il cambio del soggiorno in un altro campeggio può comportare un sovrapprezzo. Nota bene: non è sempre possibile prolungare o accorciare la vacanza, poiché le nostre tende e case mobili non consentono di effettuare notti singole. Il periodo prenotato può essere prolungato durante il soggiorno in campeggio, se la sistemazione è disponibile in campeggio. Le notti extra devono essere concordate in loco con il personale del campeggio. Non è possibile richiedere sconti per prenotazioni anticipate o altre offerte speciali disponibili in quel momento. Il cambio di campeggio o di alloggio durante il soggiorno può comportare un costo aggiuntivo. Non vi rimborseremo se la sistemazione è più economica di quella prenotata inizialmente.

Modifiche del viaggiatore dopo il 01.02.2026 (prenotazioni nel 2026)

A seconda della data di prenotazione, avete la possibilità di annullare la vostra prenotazione gratuitamente fino al 1° gennaio o al 1° febbraio. Trascorso tale periodo, addebiteremo i costi di annullamento per le notti che non desiderate più utilizzare. Se la prenotazione viene modificata per un'altra data nello stesso campeggio, manterremo il prezzo originale valido il giorno della prenotazione iniziale. I prezzi attuali non sono applicabili in questo caso. Se il viaggio modificato è più economico, addebiteremo i costi di annullamento sulla differenza di prezzo. In caso di prezzo superiore, verrà addebitata solo la differenza di prezzo. Se la prenotazione viene modificata per un altro campeggio, il prezzo della nuova prenotazione sarà determinato dal prezzo attuale valido il giorno della modifica. Se il viaggio modificato è più economico, addebiteremo i costi di annullamento sulla differenza di prezzo. In caso di prezzo superiore, verrà addebitata solo la differenza di prezzo. Se questa modifica è possibile, sarà confermata per iscritto. Una modifica a un periodo o a un campeggio/alloggio diverso deve avvenire nello stesso anno. Non è possibile posticipare la vostra vacanza all'anno successivo. Prolungare, abbreviare o cambiare la vostra vacanza con un altro campeggio può comportare un costo aggiuntivo. Nota bene: prolungare o abbreviare la vostra vacanza non è sempre possibile, poiché la pianificazione delle nostre tende e case mobili non deve lasciare notti singole inutilizzate. Il periodo prenotato può essere prolungato durante il soggiorno nel campeggio, a condizione che l'alloggio sia disponibile. Le notti extra devono essere saldate direttamente con l'impiegato del campeggio in loco. In tal caso, non è possibile rivendicare sconti per prenotazioni anticipate o altre promozioni valide in quel momento. Se durante il soggiorno si cambia campeggio o alloggio, ciò potrebbe comportare un costo aggiuntivo. Non forniremo un rimborso se l'alloggio è più economico dell'alloggio originariamente prenotato.

Documenti di viaggio richiesti

È responsabilità del viaggiatore assicurarsi di essere in possesso dei documenti di viaggio validi (anche per i bambini) richiesti per la destinazione. Il fornitore del viaggio non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti dal mancato possesso dei documenti di viaggio corretti.

Documenti di viaggio Roan

Dopo aver ricevuto il pagamento completo, vi invieremo i documenti di viaggio via e-mail 28 giorni prima dell'inizio della vacanza. I documenti di viaggio indicheranno se è necessario stamparli e portarli con sé all'indirizzo di vacanza o se è possibile mostrare il voucher in formato digitale. La presentazione dei documenti di viaggio su telefono o tablet non è accettata da tutti i campeggi. Senza documenti di viaggio validi, potrebbe esservi negato l'accesso all'alloggio e/o al campeggio.

Deposito

In questa stagione non raccogliamo la cauzione tramite richiesta di pagamento o pagamento in contanti. All'arrivo in campeggio il nostro personale vi consegnerà un modulo SEPA. Compilate questo modulo SEPA e non appena lascerete l'alloggio, pulito e senza danni, riceverete indietro questo modulo senza che noi incassiamo alcun denaro. Se alla vostra

partenza il barbecue non è stato pulito, siamo costretti ad addebitarvi 25,- €. Prima e durante la vostra vacanza, vi invieremo un SMS con ulteriori informazioni sulla vostra vacanza.

Prenota la pulizia finale

In alcuni dei nostri campeggi in Croazia è possibile prenotare il servizio di pulizia finale al momento della prenotazione. Il costo è di 75 € per tutte le case mobili. La pulizia finale per le tende bungalow e le tende lodge Holiday/Woody è di 60,- €. Quando scegliete di aggiungere la pulizia finale alla vostra prenotazione, vi chiediamo di rimuovere tutti gli alimenti e la spesa dagli armadietti e dal frigorifero, di smaltire i rifiuti e di aver pulito e asciugato le stoviglie. Chiediamo inoltre di pulire il barbecue dopo l'uso.

Pulizia finale obbligatoria

Dal 2024, la maggior parte dei campeggi prevede l'obbligo di pulizia finale; se applicabile, lo vedrete al momento della prenotazione. Il costo è di 75,- €. La pulizia finale per le tende bungalow e lodge è di 60,- € e deve essere pagata al momento della prenotazione. Quando la pulizia finale è inclusa nella prenotazione, vi chiediamo di rimuovere tutti gli alimenti e la spesa dagli armadietti e dal frigorifero, di smaltire i rifiuti e di aver pulito e asciugato le stoviglie. Chiediamo inoltre di pulire il barbecue dopo l'uso.

Numero di persone

Tutti i prezzi indicati sul nostro sito web si basano su un'occupazione di 4 persone. È previsto un supplemento di 5 € a notte per la quinta persona, di 6 € a notte per la sesta persona e di 7 € a notte per la settima e l'ottava persona. Nota bene: i campeggi Bijela Uvala e Zelena Laguna applicano un supplemento di 8 € a notte per la 6ª persona. Il campeggio Domaine du Verdon applica un supplemento di 13 € a notte per la 7ª persona, mentre i campeggi Bijela Uvala, Zelena Laguna, Union Lido, Mediterraneo e La Pierre Verte applicano un supplemento di 10 € a notte per la 7ª persona. Al campeggio Marina di Venezia si applica un supplemento di 12 € a notte per la 7ª persona.

Numero massimo di persone

Per il vostro comfort, consigliamo un massimo di cinque persone nelle tende e nelle case mobili con 2 camere da letto, e non più di sei persone nelle case mobili con 3 camere da letto. Il numero massimo di persone consentito nelle tende o nelle case mobili con 2 camere da letto è di sei, mentre nelle case mobili con 3 camere da letto è di sette o otto, a seconda del tipo di alloggio. Per ulteriori informazioni sulle eccezioni, consultate le sezioni dedicate agli alloggi. In alcuni campeggi sono disponibili alloggi che possono ospitare fino a sette persone, ma l'occupazione massima per alloggio è di sei persone. Di conseguenza, non è possibile effettuare una prenotazione per sette persone in questi campeggi e il nostro sistema di prenotazione non lo consente. Non è possibile utilizzare una tenda aggiuntiva per aumentare il numero massimo di persone consentito per alloggio. A volte viene richiesto un supplemento se si vuole montare una tenda aggiuntiva. Questo supplemento deve essere pagato sul posto. La dimensione massima di una tenda aggiuntiva è di 2,00 x 2,00 m. Siete tenuti a rispettare il numero massimo di persone consentito. Tutti i partecipanti al viaggio devono essere specificati al momento della prenotazione.

La persona che prenota il viaggio per altri partecipanti è responsabile in solido per tutti i partecipanti iscritti. Se si supera il numero massimo di persone consentito, l'ingresso all'alloggio potrebbe essere rifiutato. Non ci assumiamo alcuna responsabilità in merito.

Auto e parcheggio

A volte non è possibile parcheggiare l'auto presso l'alloggio, ma deve essere parcheggiata più lontano o nel parcheggio centrale. Non è consentito ricaricare le auto elettriche presso la tenda (lodge) o la casa mobile, ma presso un'apposita stazione di ricarica. Le vacanze di questo programma si basano su una famiglia che viaggia con una sola auto. Eventuali deroghe possono comportare problemi in alcuni campeggi e sono a rischio e a carico del richiedente.

L'uso dell'alloggio

Gli ospiti devono utilizzare e mantenere l'alloggio fornito con cura e secondo la destinazione. Sono possibili differenze occasionali e non essenziali nell'equipaggiamento di tende e case mobili. Le piazzole delle tende e delle case mobili possono differire per dimensioni e forma, anche nello stesso campeggio. In alcuni casi, non sarà possibile utilizzare la tenda da sole della tenda. Ci riserviamo il diritto di recuperare i danni e/o la perdita dei nostri beni messi a disposizione degli ospiti. Se si riscontrano danni e/o perdite, è necessario segnalarli immediatamente al personale del campeggio. Quest'ultimo provvederà a riparare il guasto nel più breve tempo possibile.

In caso di forti piogge, la TV satellitare potrebbe non funzionare in modo ottimale. I nuovi campeggi del nostro programma non dispongono necessariamente di nuove sistemazioni. L'organizzatore del viaggio non accetta nei suoi alloggi giovani non accompagnati di età inferiore ai 23 anni. L'agenzia di viaggi si riserva inoltre il diritto di rifiutare prenotazioni non standard, in particolare quelle di gruppo, senza indicarne i motivi. Le prenotazioni di gruppo possono essere effettuate solo per telefono. A seconda della composizione e delle dimensioni del gruppo, della sua età e del campeggio, decideremo se accettare o meno la prenotazione. I nostri alloggi possono essere utilizzati solo per scopi ricreativi. Non è consentito l'alloggio di lavoratori.

Non ci assumiamo alcuna responsabilità per perdite, furti, danni o lesioni causati agli inquilini e agli utenti degli alloggi forniti dal fornitore di viaggi. L'uso di un armadietto nel campeggio è a rischio e pericolo dell'affittuario; l'agenzia di viaggi non può essere ritenuta responsabile per furti e danni dagli armadietti/armadietti con serratura forniti. Gli utenti degli alloggi offerti dall'agenzia di viaggi devono rispettare le regole di comportamento stabilite dal gestore del campeggio. In caso di violazione di tali regole di comportamento, il campeggio e l'agenzia di viaggi si riservano il diritto di negare l'accesso al sito o all'alloggio. Il personale del campeggio non è autorizzato a rilasciare dichiarazioni sulla responsabilità dell'agenzia di viaggi.

Utilizzo delle strutture del campeggio

Nei periodi di (inizio) stagione e (fine) stagione, i proprietari del campeggio possono essere costretti a non rendere completamente disponibili tutte le strutture, come la piscina, l'animazione o i negozi, o addirittura a chiuderle completamente, senza informarci. Le date di inizio e fine delle piscine e dell'animazione sono soggette a variazioni. I pantaloncini da bagno non sono sempre ammessi in piscina. In alcuni campeggi è obbligatorio indossare la cuffia in piscina. La brochure e il nostro sito web sono stati redatti con grande cura sulla base dei dati noti a novembre 2022. Tuttavia, non possiamo assumerci la responsabilità di eventuali cambiamenti delle condizioni durante la stagione turistica 2025. Non ci assumiamo nemmeno la responsabilità per influenze esterne come le condizioni meteorologiche, le attività di costruzione sul posto, i parassiti, l'inquinamento acustico, il funzionamento delle strutture del campeggio (compresa la piscina e il WIFI) e le circostanze di cui è responsabile il proprietario del campeggio). Alcune strutture o attività del campeggio possono essere soggette a una (piccola) tassa. L'organizzatore del viaggio non è responsabile di eventuali cambiamenti nell'offerta di canali ricevuti nelle nostre case mobili. Le foto e i disegni inseriti servono a dare un'idea della destinazione e/o dell'alloggio. Non è possibile ricavarne alcun diritto. Nei casi non contemplati dalle presenti Condizioni di viaggio e di prenotazione, sarà la direzione a decidere. Il fornitore di viaggi si riserva il diritto di utilizzare tutto il materiale fotografico e video messo a disposizione del fornitore di viaggi (via e-mail o Facebook o in qualsiasi altra forma) per scopi commerciali come siti web, brochure, ecc.

Eventuali costi aggiuntivi

In tutti i Paesi si paga la tassa di soggiorno. Si prevede di pagare tra 0,50 e 2,50 euro al giorno per persona. In Croazia è prevista una tassa di registrazione di € 1,- a persona (per soggiorno, non per giorno). Nel campeggio Kleink Vink, nei Paesi Bassi, i costi per l'acqua e l'elettricità non sono inclusi. Per questi campeggi, i costi per le tasse locali devono essere pagati al momento della prenotazione (le tasse locali includono la tassa di soggiorno, il gas, l'elettricità e le tasse sui rifiuti). In alcuni campeggi è necessario pagare la tassa di soggiorno al momento della prenotazione; se la tassa di soggiorno cambia, abbiamo il diritto di trasmettervi questa modifica e di inviarvi una conferma modificata.

Registrazione della Targa

Dato che sempre più campeggi utilizzano sistemi automatici di controllo degli accessi, può succedere che Roan chieda al viaggiatore di fornire i dettagli della targa del veicolo utilizzato per il soggiorno. Invece di trattare questi dati direttamente, Roan facilita l'accesso istruendo il viaggiatore a fornire la targa direttamente al campeggio interessato. A tale scopo, l'indirizzo e-mail del campeggio verrà comunicato al viaggiatore. Il campeggio utilizzerà quindi questi dati per il controllo automatizzato degli accessi, per regolarli e per garantire la sicurezza.

Animali domestici

Gli animali domestici devono essere annunciati al momento della prenotazione. Gli animali domestici sono ammessi solo nelle nostre tende bungalow e nelle tende lodge Holiday (non sono ammessi in tutti i campeggi). Se portate un animale domestico in un alloggio in cui non è ammesso o in un campeggio in cui non è ammesso, il tour operator si riserva il diritto di negare l'accesso al campeggio o all'alloggio. È necessario portare sempre con sé il certificato di vaccinazione dell'animale domestico per poterlo esibire in campeggio (su richiesta). Il costo di un animale domestico è di 9 euro a notte per animale. Fanno eccezione i campeggi Le Capanne, Stella Maris e Bijela Uvala dove la tariffa deve essere pagata in loco. Le tariffe per questi campeggi possono variare a seconda della stagione, si consiglia di contattarci per conoscere il prezzo attuale.

Soggiorno breve

I soggiorni brevi sono soggetti a un supplemento per notte, a seconda della durata del soggiorno e del tipo di alloggio. Questi supplementi sono già inclusi nel prezzo totale indicato durante la prenotazione.

Preferenze

Le preferenze di posizione possono essere date solo per gli alloggi in cui non è possibile prenotare una piazzola preferenziale. Se desiderate una casa mobile o una tenda lodge, vi consigliamo di prenotare una piazzola preferenziale. Tuttavia, non possiamo garantire che il vostro desiderio venga esaudito se non avete prenotato la piazzola preferenziale o quella con garanzia prossima a zero. Purtroppo, la prenotazione anticipata o il fatto di viaggiare da anni con il fornitore di viaggi non danno alcuna garanzia. Se un desiderio da voi specificato non è possibile, non sarete informati in anticipo. Le piazzole del nostro campeggio possono cambiare rispetto all'anno precedente.

Piazzola preferenziale (precedentemente garanzia di piazzola)

È possibile prenotare una piazzola preferenziale in molti dei nostri campeggi. Prenotando una piazzola preferenziale, si ha la garanzia di essere assegnati alla migliore piazzola di propria scelta. Se in un alloggio è possibile prenotare una piazzola preferenziale, non è possibile prenotare una garanzia vicina o trasmettere un desiderio. La piazzola preferenziale è possibile solo per le case mobili e le tende lodge in alcuni campeggi. Per informazioni in merito, consultare la pagina del campeggio in questione. Se, in casi del tutto eccezionali, non fossimo in grado di onorare questa garanzia, avrete diritto al rimborso della quota versata per la garanzia più 100 € per alloggio.

Garanzia adiacente

In alcuni campeggi è possibile prenotare una garanzia adiacente. Se avete prenotato la garanzia adiacente, pagherete 30 € per alloggio (massimo 3 alloggi, stesso alloggio e stesso periodo di vacanza). Per adiacente si intende anche una sistemazione di fronte all'altra, con le spalle rivolte l'una all'altra, diagonalmente opposta, ecc. Non ci può essere alcun alloggio tra voi e l'altra famiglia. Se, in casi del tutto eccezionali, non fossimo in grado di rispettare questa garanzia, avrete diritto a un rimborso di 120 € per alloggio.

Reclami

Facciamo del nostro meglio per non causarne, tuttavia può capitare che riteniate di avere un reclamo legittimo. Vi preghiamo di riferire il vostro reclamo direttamente al nostro staff del campeggio. Egli cercherà, se possibile, di trovare una soluzione accettabile. Se, nonostante ciò, a vostro avviso i reclami più importanti non vengono risolti in modo adeguato, dovrete contattare immediatamente l'ufficio in cui avete prenotato per telefono. Se non siete soddisfatti della soluzione offerta, vi chiediamo di presentarci il vostro reclamo per iscritto entro 2 mesi dal rientro. Se il reclamo viene reso noto compilando il sondaggio, sarà ovviamente letto ma non vale come lettera di reclamo ufficiale. I reclami presentati dopo questo periodo non possono più essere presi in considerazione. Se non avete segnalato la carenza come descritto, purtroppo non possiamo occuparcene in seguito.

Turismo sostenibile

Quando organizziamo i nostri viaggi, teniamo conto delle persone, dell'ambiente, della natura e della cultura, in modo che la vacanza non sia speciale solo per voi, ma che anche le generazioni future possano godere di destinazioni attraenti. Che si tratti di vacanze in cui godere della natura incontaminata, sperimentare la cultura locale, conoscere nuove persone o assaggiare un delizioso piatto locale, insieme lavoriamo a vacanze che offrano luoghi migliori ed esperienze più belle. E così facendo, diamo un importante contributo allo sviluppo sostenibile della destinazione. Per voi come viaggiatori, ma anche per le persone che vivono nella destinazione di vacanza. Combattere gli abusi sui minori, anche all'estero! Sosteniamo attivamente l'ANVR e Defence for Children - ECPAT nella lotta allo sfruttamento minorile nei Paesi di vacanza. Vi invitiamo a stare all'erta insieme a noi e a segnalare a www.dontlookaway.nl i sospetti di abusi sui minori, anche se commessi all'estero! Ulteriori informazioni sulla lotta agli abusi sui minori sono disponibili presso le guide turistiche.

Come il primo

Le vacanze riportate nella brochure e sul nostro sito web, per quanto lussuose e confortevoli, restano vacanze in campeggio. Soprattutto per chi non ha mai campeggiato prima, è importante sapere che i nostri campeggi sono generalmente al completo nei mesi di luglio e agosto. Se la tranquillità e la privacy sono le vostre esigenze principali per la vostra vacanza, vi consigliamo di evitare questi mesi. Una vacanza all'estero significa anche persone e costumi diversi, una cultura diversa e norme e valori diversi. Nei Paesi mediterranei, ad esempio, la siesta si tiene spesso all'ora di pranzo, con barriera e piscina chiuse. Tenete presente che la velocità del WIFI nei Paesi mediterranei potrebbe essere più lenta di quella a cui siete abituati a casa vostra. Tenete inoltre presente che in molti campeggi l'aria condizionata deve essere accesa inserendo la chiave del camper. Questo è un aspetto da considerare nelle vostre aspettative. In caso di pericolo acuto (ad esempio, odore di gas), i tecnici della manutenzione o le ditte esterne che si occupano della manutenzione possono accedere agli alloggi Roan in qualsiasi momento. Le vaccinazioni necessarie sono a carico dell'ospite.