

CONDIZIONI GENERALI

Le seguenti condizioni vengono applicate a tutti i contratti di affitto strutture stipulati con Vacanceselect International AG e sono indissolubilmente legate al contratto di prenotazione. Vi consigliamo di esaminare attentamente il contenuto delle seguenti condizioni prima di concludere il contratto. Di seguito vengono specificati i diritti e gli obblighi del locatario e di Vacanceselect International AG. La prenotazione tra voi e Vacanceselect International AG viene effettuata tramite il sito internet se e solo se:

- a) si accettano le condizioni generali di Vacanceselect International AG (da qui in avanti denominata Vacanceselect);
- b) vengono inseriti i propri dati personali al fine di completare la prenotazione e poi confermarla cliccando "prenota".

In Europa sono presenti vari uffici vendita che effettuano prenotazioni per conto di Vacanceselect International AG. Essi vengono selezionati e valutati, e sono inoltre soggetti alle condizioni di prenotazione dei relativi Paesi.

1. Prenotare le proprie vacanze

1.1 Prenotazione

Vacanceselect dà la possibilità di prenotare il proprio alloggio per le vacanze attraverso il sito internet oppure tramite telefono. Questi due diversi modi di effettuare le prenotazioni sono indispensabili sia per voi che per Vacanceselect. Appena si completa la prenotazione attraverso il sito internet www.vacanceselect.com/it, una mail automatica con il riepilogo dei dati verrà inviata all'indirizzo mail indicato. Una volta confermata la prenotazione riceverete da Vacanceselect la conferma di prenotazione via e-mail (o per posta prioritaria se lo desiderate). Nel caso non abbiate ricevuto tale conferma entro 2 giorni lavorativi, vi preghiamo di contattare Vacanceselect.

1.2 Annullamento

Il cliente ha la possibilità di annullare gratuitamente la prenotazione entro 10 giorni dalla ricezione della conferma di prenotazione, solo se la prenotazione viene effettuata più di 50 giorni prima dalla data di arrivo.

Per prenotazioni effettuate entro 50 giorni dall'arrivo tale periodo di recesso non sarà valido.

1.3 Contraente principale

Il contraente principale deve aver raggiunto l'età minima di 18 anni al momento della prenotazione. Lui/lei è ritenuto/a il/la responsabile di tutti i componenti della vacanza. Tutti i documenti e le informazioni vengono inviati all'indirizzo del contraente principale.

Vacanceselect è specializzata in vacanze per famiglie, molto spesso non sono quindi ammessi gruppi di giovani. Vacanceselect si riserva quindi il diritto di non accettare questo tipo di prenotazioni.

1.4 Numero di persone

Il numero di persone presenti nell'alloggio deve essere uguale al numero indicato nel contratto di prenotazione e deve inoltre rispettare il numero massimo indicato nelle informazioni presenti sul nostro sito internet, www.vacanceselect.com/it. Un neonato o un bambino vengono conteggiati come persone anche nel caso in cui non occupino un posto letto.

Nel caso in cui queste condizioni non vengano rispettate, il gestore della struttura si riserva il diritto di non accogliere il cliente, che sarà quindi costretto a provvedere personalmente ad organizzare un altro soggiorno e non avrà diritto ad alcun indennizzo.

Non è inoltre consentito ricevere visite né ospitare persone per la notte, senza l'autorizzazione del gestore della struttura.

1.5 Preferenze

Nel caso il cliente abbia preferenze circa lo specifico alloggio che desidera prenotare, ha la facoltà di comunicarle in fase di prenotazione. Vacanceselect provvederà ad aggiungere le richieste alla prenotazione, ma non ne garantirà l'effettiva esecuzione.

1.6 Periodo di affitto

Il periodo minimo di affitto dell'alloggio è di 7 notti, salvo diversa indicazione.

1.7 Alloggi su richiesta

Alcuni dei nostri alloggi sono disponibili "su richiesta". Ciò significa che Vacanceselect dovrà sempre contattare i proprietari delle strutture per avere conferma circa le effettive disponibilità.

Si prega di notare che la richiesta non è vincolante. Se la struttura è disponibile, la richiesta verrà automaticamente convertita in una prenotazione definitiva, per la quale il cliente riceverà tramite e-mail una conferma. Se l'alloggio non risulterà invece disponibile, Vacanceselect contatterà il cliente il prima possibile e sarà a disposizione per aiutarlo a scegliere una sistemazione alternativa.

1.8 Prenotazioni anticipate

È possibile prenotare in anticipo le vacanze per la stagione successiva. Le disponibilità e i costi aggiuntivi sono soggetti a variazioni. Il costo effettivo dell'alloggio viene indicato nella conferma di prenotazione, si hanno 10 giorni di tempo per annullare gratuitamente la prenotazione ed eventualmente modificarla entro il 1° marzo (vedi Modifiche 2.2).

Tale prenotazione dovrà essere bloccata mediante il pagamento di una caparra che verrà poi detratta dal totale della prenotazione. Nel caso di mancato pagamento della caparra nelle tempistiche indicate, la prenotazione verrà annullata.

2. Annullamenti o modifiche

Capita di essere costretti a cancellare la propria prenotazione a causa di circostanze impreviste. In questo caso è necessario comunicarlo tempestivamente per iscritto o per telefono a Vacanceselect. Nella maggior parte dei casi, la cancellazione o la modifica comportano dei costi.

2.1 Annullamenti

In caso di annullamento verranno applicate le seguenti condizioni e trattenuti i seguenti importi:

- a) annullamento fino a 50 giorni prima dell'arrivo: trattenuto il 30% dell'importo totale.
- b) annullamento da 50 (incluso) a 28 giorni prima della data di arrivo: trattenuto il 60% dell'importo totale.
- c) annullamento da 28 (incluso) giorni prima dell'arrivo alla data di arrivo: trattenuto il 90% dell'importo totale.
- d) annullamento il giorno di arrivo: trattenuto l'importo totale.

2.1.2. Annullamento da parte di Vacanceselect per errata indicazione del prezzo

Quando un alloggio ha un prezzo talmente basso da sollevare un dubbio al cliente, quest'ultimo dovrà prendere l'iniziativa d'informare direttamente la Vacanceselect. Gli eventuali errori danno a Vacanceselect il diritto di modificare il contratto o di cancellare la prenotazione. Se tale modifica viene ritenuta inaccettabile da parte del cliente, questo ha il diritto di annullare gratuitamente il soggiorno.

2.2 Modifiche

Il cliente ha la facoltà di modificare la prenotazione fino a 28 giorni prima dell'arrivo: come il numero di persone, il cambio di nominativi oppure l'aggiunta di extra.

E' possibile modificare destinazione, alloggio o periodo fino a 50 giorni prima dalla data di arrivo. In tal caso, il cliente sarà tenuto a sostenere i costi di modifica pari a € 28,00 per ogni prenotazione più i costi aggiuntivi derivanti dalla modifica. La modifica per un alloggio più economico è consentita fino ad una differenza massima del 10% dell'importo totale della vacanza.

Modificare destinazione, alloggio o periodo entro 50 giorni dall'arrivo verrà considerato come l'annullamento della prenotazione originale e comporterà quindi l'applicazione delle condizioni di cui al paragrafo 2.1.

In caso di modifica, il contraente principale è tenuto a segnalare per iscritto o per telefono a Vacanceselect.

2.2.1 Modifica di un componente della vacanza

Nel caso in cui uno dei componenti di viaggio debba rinunciare alla vacanza, un'altra persona può prendere il suo posto. Nel caso si voglia invece aggiungere un componente al soggiorno, è possibile che venga richiesto un costo aggiuntivo. I prezzi per persona, dove applicati, vengono indicati sul nostro sito internet.

2.2.2 Modifica della prenotazione

Nel caso in cui il contraente principale e gli altri componenti della vacanza siano impossibilitati ad usufruire del soggiorno e decidano di cedere il posto ad un'altra famiglia, bisognerà attendere la conferma da parte della struttura per approvare questa modifica.

Il contraente principale può essere sostituito, ma questo cambiamento può essere effettuato da Vacanceselect solamente se in accordo con il gestore della struttura prenotata. Alcuni gestori considerano questo tipo di modifica come una cancellazione ed in questo caso Vacanceselect sarà obbligata a far pagare al cliente la penale di annullamento in conformità con l'articolo 2.1.

Dal momento in cui il gestore della struttura confermerà la possibilità di effettuare questo cambiamento, Vacanceselect addebiterà i costi di modifica pari a € 28,00. Il contraente principale deve presentare la richiesta di modifica della prenotazione per iscritto o per telefono a Vacanceselect.

2.3 Annullamento da parte di Vacanceselect

A causa di forza maggiore o per circostanze improvvise, Vacanceselect può essere costretta a cancellare una prenotazione. Questo può succedere, ad esempio, nel caso in cui l'alloggio si riveli inutilizzabile (ad esempio a causa di alluvioni, incendi). Ciò vale anche in caso di sovra prenotazione.

Se ciò accade, verrete avvisati immediatamente da Vacanceselect per telefono o sotto forma scritta e nella comunicazione verrà specificata la motivazione di tale annullamento.

Dove possibile, Vacanceselect vi offrirà un alloggio equivalente o di qualità superiore. La sostituzione viene effettuata da parte di Vacanceselect basandosi sulle differenti categorie di alloggio, sui servizi ed eventuali preferenze trasmesse al momento della prenotazione.

Se l'alloggio offerto in sostituzione è di qualità inferiore, Vacanceselect è tenuta a rimborsare il prima possibile la differenza di prezzo al cliente. Nel caso il cliente non accetti l'alloggio proposto da Vacanceselect, quest'ultima deve tempestivamente rimborsare la somma da lui pagata in riferimento al contratto.

Vacanceselect declina ogni responsabilità per eventuali servizi/biglietti già acquistati (per esempio biglietti aerei, noleggio auto, traghetti, autobus, ecc.).

3. Prezzi

3.1 Importo da pagare e costi vari

I prezzi indicati sul sito si riferiscono per alloggio a settimana, salvo diversamente specificato.

Nel caso di promozioni che comportino notti gratuite, verranno considerate gratuite quelle con la tariffa più bassa. Le promozioni non sono cumulabili e sono valide solo in riferimento ad una singola abitazione occupata durante il soggiorno dalle stesse persone. Vacanceselect detiene il diritto di modificare l'importo del soggiorno se verranno effettuate delle modifiche.

3.1.1 Sconti

Non è possibile combinare sconti con altre offerte in corso o codici promozionali. Un buono da utilizzare per una vacanza ricevuto a seguito di un reclamo/promozione non è trasferibile.

3.1.2 Spese di prenotazione

Alla prenotazione verranno addebitati 24,50€ di spese di prenotazione. Tali spese verranno aggiunte alla vostra prima prenotazione. Se effettuerete altre prenotazioni durante lo stesso anno tali spese non vi verranno addebitate. Se si effettua una prenotazione per due famiglie diverse, entrambe le famiglie dovranno pagare tale tassa.

3.1.3 Eventuali costi extra

Alcune strutture richiedono il pagamento di contributi obbligatori come, ad esempio, tasse per calamità/contributo ambientale. Questi costi dovranno essere versati a Vacanceselect oppure direttamente in loco, in accordo con quanto specificato sul sito internet.

3.1.4 Costi da pagare in loco

Per alcune strutture viene richiesto il pagamento di costi aggiuntivi come ad esempio, elettricità, riscaldamento e gas. Per quanto riguarda eventuali servizi extra da aggiungere alla prenotazione, questi dovranno essere pagati direttamente all'arrivo (ad esempio culla, biancheria da letto, tassa sugli animali domestici). Le informazioni riguardo eventuali costi aggiuntivi vengono indicate sul sito internet e riportate successivamente nella conferma di prenotazione. Vacanceselect non si assume alcuna responsabilità per eventuali spese a livello locale dovute al gestore della proprietà.

3.2 Cauzione o deposito

La cauzione deve essere versata al momento dell'arrivo, in contanti (o carta di credito dove richiesto). Il cliente deve assicurarsi che la cauzione da lui versata gli verrà restituita a fine soggiorno. Nel caso in cui il cliente richieda che venga controllato l'alloggio al di fuori dell'orario fissato per tale scopo, parte del deposito versato potrà essere detratto. È inoltre compito del responsabile in loco valutare un eventuale importo da trattenere in caso di danni all'alloggio.

4. Conferma di prenotazione e pagamento

4.1 Conferma di prenotazione

Il costo della vacanza, le spese di prenotazione e tutti gli eventuali costi aggiuntivi vengono indicati nella conferma di prenotazione.

4.2 Pagamento

Una volta ricevuta la conferma di prenotazione, il cliente deve provvedere al pagamento dell'acconto (30%) indicato. Il saldo deve essere versato 10 settimane prima della data di arrivo e non oltre.

Per prenotazioni effettuate entro 10 settimane dall'inizio del soggiorno, l'intero importo deve essere pagato entro la data indicata nella conferma di prenotazione.

Per prenotazioni Last Minute bisogna provvedere direttamente al pagamento del saldo con carta di credito tramite il sito.

Dopo aver ricevuto il pagamento del saldo vi verranno inviati i documenti di viaggio.

4.3 Mancato pagamento

La persona di riferimento del contratto è responsabile del pagamento. Il cliente dovrà rispettare la data di scadenza del pagamento indicata nella conferma di prenotazione. Se questo non avviene, il contratto verrà considerato annullato e Vacanceselect applicherà le penali di annullamento riportate al punto 2.1.

Vacanceselect si riserva il diritto di trasferire il credito all'ufficiale giudiziario. Tutte le spese sostenute, legali e non, verranno addebitate al cliente.

4.4 Buoni e vacanze in palio

Un buono regalo rilasciato da Vacanceselect non è trasferibile. Il nome riportato sul buono si riferisce alla persona che dovrà usufruire della vacanza.

Per lo stesso motivo i vincitori di vacanze messe in palio da Vacanceselect non potranno cedere a terzi il proprio premio.

5. Servizi

5.1 Orari e spese

Tutte le informazioni riguardo i servizi sono indicate sul sito internet www.vacanceselect.com/it, dove sono allo stesso modo riportati tutti gli extra noti a Vacanceselect. Nel caso eventuali costi non venissero indicati, non significa che i servizi corrispondenti siano gratuiti. Vacanceselect non è responsabile di costi vari o di modifiche in loco per l'utilizzo di servizi. Vacanceselect non può garantire che i servizi siano sempre attivi. Soprattutto in bassa stagione è possibile che alcuni servizi non siano disponibili.

Spesso i servizi in loco sono gestiti da terzi, in questo caso Vacanceselect o il gestore non hanno alcun diritto riguardo gli orari di apertura. Ciò riguarda, ad esempio: ristorante, bar, supermercato e animazione ecc; così come i servizi nelle vicinanze, quali: supermercati, piscine, attrazioni, campi da golf, campi da tennis, ecc.

Può tuttavia accadere che in bassa stagione impianti sportivi, negozi e locali siano chiusi e/o che ci siano a disposizione meno servizi rispetto all'alta stagione. Allo stesso modo, è possibile che le attività dell'animazione vengano ridotte o annullate, ad esempio in caso non ci siano abbastanza partecipanti; questa decisione spetta alla direzione della struttura. Le informazioni generali dei servizi (intrattenimento, servizi locali, navette) presenti sul nostro sito internet sono state fornite a Vacanceselect dai nostri partner. Esse sono presenti a titolo indicativo e non possono essere considerate come contrattuali poiché potrebbero venire modificate durante la stagione. I clienti saranno informati di eventuali modifiche, a condizione che noi stessi veniamo informati. Vacanceselect non può essere ritenuta responsabile per eventuali modifiche.

5.2 Persone con disabilità

Richiediamo alle persone con mobilità ridotta, di informarci nel modo più dettagliato possibile di quali requisiti debba soddisfare il loro alloggio. Solo in questo modo saremo in grado di determinare se l'alloggio scelto potrà essere ritenuto adeguato. Vacanceselect vi potrà solo consigliare e non sarà responsabile nel caso in cui l'alloggio non venga considerato appropriato o adatto a sufficienza dagli occupanti.

5.3 Barche

In linea di massima potrete sempre portare la vostra barca. È fondamentale però che essa sia conforme ai requisiti di sicurezza richiesti e che siate in possesso dei documenti richiesti dal Paese in cui soggiornate. Informatevi prima di partire se l'imbarcazione è autorizzata a navigare nelle acque in questione. La prenotazione di un posto per ormeggiare la barca è a vostro carico. Vacanceselect non sarà responsabile se la barca non verrà autorizzata.

6. Informazioni di viaggio

6.1 Orari di arrivo e partenza

L'orario di arrivo e di partenza è indicato sui documenti di viaggio. Generalmente, l'orario di arrivo è compreso tra le 16:00 e le 19:00. L'orario di partenza è solitamente compreso tra le 8:00 e le 10:00. Un arrivo anticipato è a vostro rischio. Se prevedete un arrivo ritardato, vi preghiamo di segnalarlo chiamando la reception della struttura o Vacanceselect. Il gestore è obbligato a mantenere a disposizione l'alloggio per un massimo di 24 ore alla scadenza delle quali ha il diritto di affittarlo a terzi. Nel caso di arrivo posticipato o di partenza anticipata non verrà riconosciuto alcun rimborso.

6.2 Documenti di Viaggio

La preparazione dei documenti di viaggio resta a cura al cliente. Vacanceselect non si assume alcuna responsabilità se i vostri documenti di viaggio non sono validi/aggiornati.

6.3 Animali

La possibilità o meno di soggiornare con animali domestici in una determinata struttura è indicata sul nostro sito internet. È comunque indispensabile segnalare la presenza di eventuali animali al momento della prenotazione. Vacanceselect vi invierà la conferma dopo aver ricevuto l'approvazione del gestore della struttura. I costi del loro soggiorno vengono, se noti, indicati nei costi extra e sono da pagare in loco. Vi consigliamo di informarvi per tempo riguardo le condizioni previste per viaggiare nei vari Paesi con il vostro animale domestico, come eventuali vaccini o documenti necessari. Vacanceselect non potrà essere ritenuta responsabile in nessun caso di eventuali problemi.

7. Reclami

La gestione dei reclami da parte di Vacanceselect, avviene in modo diverso a seconda che questi vengano inviati prima del soggiorno oppure durante esso.

7.1 Reclamo prima del soggiorno

Si identificano con questa definizione tutte le segnalazioni circa il processo di prenotazione, il sito internet, informazioni o servizi di Vacanceselect.

7.2 Reclamo durante del soggiorno

Si identificano con questa definizione tutte le segnalazioni circa l'alloggio, la destinazione, i servizi o eventuali problematiche riscontrate dopo l'arrivo presso la struttura.

Nel caso il reclamo riguardi il vostro alloggio, sarà necessario sottoporlo al rappresentante in loco al fine di permettergli di risolvere tempestivamente il problema. Nel caso non sia possibile risolverlo nell'immediato dovrete contattare direttamente la Vacanceselect, in modo che vi possa trovare una soluzione tempestivamente.

7.2.1 Se il reclamo non verrà segnalato per telefono o per iscritto a Vacanceselect durante il soggiorno, il diritto ad un indennizzo non sarà più ritenuto valido.

7.2.2 Vi chiediamo di inviare il vostro reclamo in forma scritta, entro 4 settimane dalla data di conclusione del soggiorno. La segnalazione deve includere i documenti giustificativi del soggiorno più eventuali foto riguardanti il disagio. I reclami ricevuti verranno trattati in modo tempestivo e saranno oggetto di verifica. Le segnalazioni presentate dopo tale termine non verranno considerate. Vacanceselect avrà un mese di tempo per rispondere al reclamo ricevuto.

7.2.3 Se il cliente decide di lasciare l'alloggio prima della scadenza del contratto di propria iniziativa e senza consultare Vacanceselect, il diritto ad un indennizzo non sarà più ritenuto valido.

7.2.4 Non possono essere addebitate a Vacanceselect le spese sostenute per il viaggio verso la struttura prenotata o eventuali spese sostenute per il soggiorno.

8. Responsabilità

8.1 Vacanceselect non è responsabile in nessuna circostanza per la perdita e/o furto (compresi i soldi), danni personali o fisici di tutti i viaggiatori.

8.2 L'utilizzo di tutte le strutture e dei servizi sul posto sono a rischio del cliente.

8.3 Durante il soggiorno il contraente principale sarà ritenuto responsabile per qualsiasi danno recato all'alloggio, all'allestimento e a tutti i servizi appartenenti alla struttura. Tutti i costi sono a carico del contraente principale indicato nella fattura di prenotazione, che sarà anche responsabile dei propri compagni di viaggio.

8.4 Vacanceselect non può assumersi alcuna responsabilità per attività improvvise nelle vicinanze della vostra sistemazione: manutenzione di strade private o rumori pubblici come campane o macchine agricole, oppure parassiti ed inquinamento ambientale.

8.5 Vacanceselect non è vincolata da eventuali errori presenti sul proprio sito internet.

8.6 Vacanceselect non è responsabile per l'accuratezza del materiale (foto) consegnato da terzi.

8.7 Vacanceselect si riserva il diritto di apportare modifiche al proprio sito internet e/o dei prodotti senza alcun preavviso.

8.8 Su tutti i nostri contratti, modificati o conclusi in conformità alle seguenti condizioni di vendita, verranno applicate le leggi italiane.

PRIVACY: I dati vengono trattati secondo gli artt. 15-21 del GDPR – Regolamento UE 2016/679

Per informazioni:

Vacanceselect Italia SRL
Via Padre Francesco Santabona 1
Frazione Cisano - 25010 San Felice del Benaco (BS) Italia
Tel. 0365-522595 Fax: 0365-522611
www.vacanceselect.com/it
info@vacanceselect.it

Tour operator responsabile:

Vacanceselect International AG
Rue du Tir-au-Canon 4, 1227 Carouge/Geneva.
0041-228884040
info@vacanceselect-international.ch
Partita Iva: CHE-25702140309 TVA