

CONDIZIONI GENERALI

Le seguenti condizioni vengono applicate a tutti i contratti di affitto strutture stipulati con Vacanceselect International AG e sono indissolubilmente legati 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:

- a) Si accettano le condizioni generali di Vacanceselect International AG (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 La prenotazione di una vacanza

Vacanceselect dà la possibilità di prenotare il vostro 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 confermate la prenotazione attraverso il sito internet www.vacanceselect.it, vi verrà inviata automaticamente una e-mail di conferma. Dopo che la prenotazione verrà registrata, riceverete da Vacanceselect la fattura e la conferma definitiva via e-mail (o per posta prioritaria se lo si desidera). Se non avete ricevuto la fattura entro 7 giorni lavorativi, vi preghiamo di contattare Vacanceselect.

1.2 Annullamento

Vacanceselect vi informa che le prenotazioni sono soggette alle condizioni attualmente in vigore. Il diritto di annullamento, valido entro i primi 14 giorni, non è applicabile ai servizi che riguardano i contratti di prenotazione fornite da Vacanceselect.

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 responsabile principale di tutti i componenti della vacanza. Tutti i documenti e le informazioni vengono inviati all'indirizzo del contraente principale. I minorenni non accompagnati dai propri genitori non sono ammessi nei campeggi e nei residence. Vacanceselect si riserva il diritto di non accettare queste prenotazioni. Solo alcune strutture li accettano, ma solo con un consenso scritto da parte dei genitori. Per questo dovrete informarvi al momento della prenotazione.

1.4 Numero di persone

Il numero di persone presenti nell'alloggio deve essere uguale al numero indicato nel contratto di prenotazione e rispettare il numero indicato nelle informazioni presenti sul nostro sito internet: www.vacanceselect.it. Un neonato o un bambino vengono contati come persone. Nel caso in cui non vengano rispettate queste regole, il gestore della struttura si riserva il diritto di non accogliervi in loco, sarete costretti a provvedere ad un altro soggiorno e non avrete diritto ad alcun indennizzo. Non è consentito di ricevere visite né ospitare persone per la notte, senza l'autorizzazione del gestore della struttura.

1.5 Opzione

Se non si desidera confermare definitivamente una prenotazione, si può richiedere un'opzione. Questo è possibile solo per telefono, al numero 0365.522595. L'opzione ha la validità di 24 ore e si cancellerà automaticamente al termine di esse.

1.6 Periodo di affitto

Il periodo minimo di affitto è di 7 notti, a meno che non sia diversamente specificato.

1.7 Alloggio su richiesta e prenotazioni last minute

Alcuni dei nostri alloggi sono disponibili su richiesta. Questo significa che dovremo sempre contattare il proprietario della villa per avere le effettive disponibilità. Si prega di notare che questa richiesta non è vincolante. Se la struttura è disponibile, la richiesta verrà automaticamente convertita in una prenotazione definitiva, per la quale riceverete una conferma di prenotazione tramite e-mail. Se l'alloggio non è disponibile, vi contatteremo entro 2 giorni lavorativi. Saremo felici di essere a vostra disposizione per aiutarvi a scegliere una sistemazione alternativa.

1.8 Prenotazioni anticipate

Potete già prenotare le vostre vacanze per il prossimo anno. La prenotazione sarà soggetta a variazioni di prezzo o di condizioni. I prezzi dell'anno in corso durante lo stesso periodo, verranno applicati fino alla conferma dei prezzi per l'anno successivo. Appena i prezzi saranno noti, riceverete una email con la conferma definitiva della prenotazione. La cauzione da versare per le seguenti prenotazioni è pari a € 180. Durante le 2 settimane successive dalla ricezione della conferma, avete il diritto di annullare o di modificare la prenotazione senza alcun addebito.

2. Annullare o modificare

Può succedere che si è costretti a cancellare la propria prenotazione a causa di circostanze impreviste. In questo caso è necessario comunicarlo per iscritto o per telefono a Vacanceselect. Nella maggior parte dei casi, la cancellazione o la modifica comporta dei costi.

2.1 Annullamenti

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

- a) annullamento fino a 42 giorni prima dell'arrivo: trattenuto il 30% dell'importo totale.
- b) annullamento da 42 (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.

2.2 Modifiche

Dopo la ricezione della fattura, fino a 28 giorni prima del soggiorno, si può richiedere una modifica della prenotazione, ovviamente, nei limiti del possibile. La modifica non deve riguardare le caratteristiche principali del contratto (destinazione, alloggio, periodo). In questo caso si devono sostenere i costi di modifiche pari a € 28,00 per ogni prenotazione. La modifica di un soggiorno già prenotato per un'altra destinazione verrà considerato come un annullamento della precedente prenotazione, che comporterà l'applicazione delle condizioni di cui al paragrafo 2.1, seguita da una nuova prenotazione. In caso di modifica, il contraente principale è tenuto a segnalarla 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 aggiungere una persona, è probabile che venga richiesto un costo aggiuntivo. I prezzi per persona, dove applicati, vengono indicati sul nostro sito internet.

2.2.2 Modifica del contraente principale

Nel caso in cui il contraente principale debba rinunciare alla vacanza, un'altra persona può prendere il suo posto. In questo caso la prenotazione verrà modificata. Per le condizioni si fa riferimento alla sezione 2.2.3.

2.2.3 Modifica della prenotazione

Un'altra persona può prendere il posto del contraente principale. Vacanceselect può modificare la prenotazione, soltanto se il gestore permette questo cambiamento. Alcuni gestori considerano questo come una cancellazione. In questo caso siamo obbligati a far pagare la penale di annullamento in conformità con l'articolo 2.1. Dal momento in cui la modifica viene accettata da parte del gestore, Vacanceselect fatturerà 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

In caso di causa maggiore o di circostanze improvvise, Vacanceselect può cancellare la prenotazione. Questo può succedere se l'alloggio è inutilizzabile (ad esempio a causa di alluvioni, incendi boschivi). Ciò vale anche in caso di sovrapprenotazione. Se ciò accade, verrete avvisati immediatamente da Vacanceselect per telefono o sotto forma scritta, con specificata la motivazione.

In questo caso, Vacanceselect vi offrirà un alloggio equivalente o 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. Se il cliente non accetta, Vacanceselect deve rimborsare tempestivamente 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 si riferiscono per alloggio e per settimana, salvo dove è specificato diversamente.

In caso di promozioni con 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.

3.2 Altri costi

Questi sono i costi di prenotazione obbligatori. Tali spese devono essere pagate a Vacanceselect per la vostra prenotazione.

3.3 Cauzione o deposito

La cauzione deve venire versata al momento dell'arrivo, in contanti. Il cliente deve assicurarsi che la cauzione da lui versata gli verrà restituita a fine soggiorno. Il cliente non può in nessun caso richiedere al responsabile in loco, di controllare l'alloggio al di fuori dell'orario fissato a tale scopo. È compito del responsabile in loco di far pagare al cliente, in caso di danni all'alloggio, la tassa di soggiorno, servizi extra.

4. Fatturazione e pagamento

4.1 Fattura

L'ammontare della prenotazione viene indicato in fattura.

4.2 Pagamento

Una volta ricevuta la fattura di conferma, bisogna provvedere al pagamento del 25% del totale. Il saldo deve essere versato entro e non oltre 10 settimane prima della data di arrivo.

- Se la prenotazione viene effettuata meno di 10 settimane prima dell'inizio del soggiorno, l'intero importo deve essere pagato entro 7 giorni.
- Se la prenotazione viene effettuata meno di 4 settimane prima dell'inizio del soggiorno, l'intero importo deve essere pagato entro 2 giorni dal ricevimento della fattura.

Dopo aver ricevuto il pagamento, vi verranno inviati i documenti di viaggio, non più tardi di 2 settimane della partenza. Con eccezione delle prenotazioni "last minute".

4.3 Mancato pagamento

In caso di mancato pagamento, il cliente verrà informato sotto forma scritta del ritardo, da parte di Vacanceselect, e avrà la possibilità di pagare l'importo dovuto entro i 7 giorni lavorativi successivi. Se questo non avviene, il contratto verrà considerato annullato e Vacanceselect applicherà le penali di annullamento. All'importo già versato verrà detratta la penale per l'annullamento. Non è possibile associare pagamenti già avvenuti, con altre scadenze dovute a Vacanceselect. Vacanceselect si riserva il diritto di trasferire il credito all'ufficiale giudiziario. Tutte le spese legali e non sostenute, verranno addebitate al cliente.

5. Servizi

5.1 Orari e spese

Tutte le informazioni riguardo i servizi, vengono indicate nelle descrizioni delle strutture sul nostro sito internet, eventuali extra noti a Vacanceselect sono ugualmente citati. Se eventuali costi non vengono indicati, ciò non significa che tali servizi 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 agli orari di apertura. Ciò, riguarda ad esempio: ristorante, bar, supermercato e animazione; così come i servizi nelle vicinanze, quali: supermercati, piscine, attrazioni, campi da golf, campi da tennis, ecc.

Tuttavia, può accadere che in bassa stagione impianti sportivi, negozi e locali siano chiusi e 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 se non ci sono abbastanza partecipanti; questa decisione spetta alla direzione della struttura. Le informazioni generali dei servizi (intrattenimento, servizi locali, navette) presenti sul nostro sito internet, ci sono state fornite dai nostri partner. Esse sono presenti a titolo indicativo e non possono essere considerate come contrattuali poiché potrebbero venire modificate durante la stagione, per esempio, da

parte del comune. 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 deve soddisfare il loro alloggio. Solo in questo modo, siamo in grado di determinare se l'alloggio scelto può 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.

5.3 Barche

In linea di massima potete portare la vostra barca. E' fondamentale 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 sul vostro contratto.

Generalmente, l'orario di arrivo è compreso tra 16:00 e le 19:00. L'orario di partenza, di solito, è compreso tra le 8:00 e le 10:00. Un arrivo anticipato è a vostro rischio. Se prevedete un arrivo in ritardo, 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 ha il diritto di affittarlo a terzi. In caso di arrivo posticipato o di partenza anticipata, non verrà pagato alcun rimborso.

6.2 Documenti di Viaggio

Dovrete pensare voi stessi ai documenti da portare in viaggio. Vacanceselect non si assume alcuna responsabilità se i vostri documenti di viaggio non sono in regola/validi.

6.3 Animali

Nelle descrizioni delle strutture sul nostro sito internet, viene indicato se gli animali domestici sono accettati. Questo è indispensabile segnalarlo 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 conosciuti, indicati nella descrizione della struttura e sono da pagare in loco.

7. Reclami

La gestione dei reclami da parte di Vacanceselect, avviene in modo diverso se vengono inviati prima del soggiorno oppure durante esso.

7.1 Reclamo prima del soggiorno

Si tratta di lamenti circa il processo di prenotazione, il sito internet, informazioni o servizi di Vacanceselect.

7.2 Reclamo durante del soggiorno

Se il reclamo riguarda il vostro alloggio, è necessario sottoporlo al rappresentante in loco, al fine che possa risolvere il problema. Nel caso in cui non si riesce a risolverlo, contattate Vacanceselect, cercheremo di trovare una soluzione nel più breve tempo possibile. Vacanceselect si impegnerà di risolvere il problema entro 48 ore. Vi preghiamo di notare, che solo le emergenze e i reclami gravi verranno gestiti al di fuori degli orari di ufficio.

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

7.2.2 Vi chiediamo di mettere il vostro reclamo sotto forma scritta, entro 4 settimane dalla data di conclusione del soggiorno. La segnalazione deve includere i documenti giustificativi del soggiorno. I reclami ricevuti, verranno trattati in modo tempestivo e subiranno una verifica. Le segnalazioni presentate dopo tale termine non verranno considerate.

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

7.2.4 A Vacanceselect non può venir addebitato il viaggio verso la vostra destinazione o le spese di soggiorno.

7.3 Procedura

La richiesta deve essere presentata tramite il nostro modulo di reclamo che potete trovare sul nostro sito internet. [Clicca qui](#) per il modulo di richiesta. Riceverete la conferma di ricezione entro 5 giorni lavorativi e la spiegazione del processo di valutazione dei reclami.

8. Responsabilità

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

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

8.3 Durante il vostro soggiorno sarete responsabili per qualsiasi danno recato all'alloggio, all'allestimento e a tutti i servizi appartenenti alla struttura. In caso di danni, il regolamento avverrà con il rappresentante in loco.

Se il danno non viene affrontato con il rappresentante, la Vacanceselect si riserva il diritto di ritenervi responsabili di danni. Tutti i costi sono a carico del contraente principale, indicato nella fattura di prenotazione. Il contraente principale è responsabile anche per i propri compagni di viaggio.

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

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

Vacanceselect non è responsabile per l'accuratezza del materiale (foto), consegnati e inseriti da terzi.

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

8.7 Vacanceselect offre sul proprio sito internet la possibilità di effettuare prenotazioni di biglietti aerei e traghetti. Il trattamento di questi avviene tramite i partner con i quali lavoriamo. Vacanceselect non è responsabile per il processo e la fornitura di tali servizi.

8.8 Su tutti i nostri contratti, modificati o conclusi in conformità alle seguenti condizioni di vendita, verranno applicate le leggi italiane, qualora sulla base di un altro regolamento obbligatorio, verrà applicata una legge diversa in vigore.