

Condizioni generali di locazione

Case vacanze Fincallorca – Se ti stai accingendo a prenotare una casa vacanze Fincallorca, i seguenti termini devono essere letti in abbinamento all'Allegato 1.

INTRODUZIONE

La nostra azienda è Awaze A/S (di seguito indicata con i riferimenti a “noi”, “nostro”, “ci”), Virumgårdsvej 27, DK-2830 Virum, Danimarca, CVR: 17 48 45 75. Operiamo attraverso numerosi marchi, tra cui NOVASOL e James Villas. La casa vacanze non è di nostra proprietà, ma di un terzo (di seguito, il “Proprietario”). L'ospite stipula un contratto di locazione con noi in qualità di agenti senza rappresentanza nell'interesse del Proprietario. Agiamo in qualità di agenti senza rappresentanza del Proprietario e ci assumiamo obblighi diretti nei confronti dell'ospite esclusivamente in tale veste. La locazione della casa vacanze è sempre soggetta alle presenti condizioni generali di locazione che, insieme alla conferma della prenotazione, costituiscono il contratto di locazione tra noi e l'ospite nell'interesse del Proprietario (di seguito, il “Contratto”). Per effettuare una prenotazione è necessario avere almeno 18 anni. L'ospite è tenuto a leggere le presenti condizioni generali di locazione nonché, se effettua una prenotazione, a consultare le informazioni messe a disposizione nel suo account sul nostro sito web.

1. PERIODO DI LOCAZIONE

Prima dell'arrivo nella casa vacanze, l'ospite riceverà istruzioni su come ritirare le chiavi. Sono sempre validi gli orari di arrivo e partenza indicati nell'account dell'ospite sul nostro sito web o nella conferma della prenotazione. Generalmente, è possibile ritirare la chiave in un orario successivo a quello indicato, purché tale ritiro posticipato sia stato concordato in anticipo e l'ospite saldi l'eventuale sovrapprezzo concordato. La casa vacanze dovrà essere lasciata libera dall'ospite entro le 10:00 del giorno della partenza. La chiave verrà consegnata soltanto dopo che sia stato ricevuto il saldo completo in conformità alle condizioni generali di locazione e dietro presentazione della conferma di prenotazione originale e di un documento d'identità provvisto di foto.

2. LA CASA VACANZE

2.1 Utilizzo della casa vacanze

Salvo laddove diversamente concordato con noi nell'interesse del Proprietario, la casa vacanze non può essere utilizzata per scopi diversi dalla vacanza. Se noi o il Proprietario sospettiamo che siano in atto comportamenti contrari alla legislazione vigente in materia, alle nostre linee guida, all'ordine pubblico o alla decenza, noi e/o il Proprietario abbiamo il diritto di accedere alla casa vacanze. Se il sospetto è confermato, noi,

nell'interesse del Proprietario, siamo autorizzati a risolvere il Contratto e ad espellere la persona o le persone in questione dalla casa vacanze con effetto immediato e senza rimborso del canone di locazione.

2.2 Numero di ospiti

La casa vacanze e il relativo terreno potranno essere occupati (con riferimento specifico al pernottamento, anche se gli ospiti diurni sono i benvenuti) in qualsiasi momento dal numero massimo di persone (compresi bambini di qualsiasi età) indicato sul nostro sito web e nel Contratto. È vietato piantare tende o parcheggiare roulotte o simili sul terreno della casa vacanze. Se nella casa vacanze soggiornano più persone del numero massimo consentito, o se l'ospite ha piantato tende o parcheggiato roulotte o simili sul terreno della casa vacanze, noi, nell'interesse del Proprietario, siamo autorizzati a chiedere alle persone in più di lasciare la casa vacanze senza preavviso. Se l'ospite non si attiene a tale richiesta entro 12 ore, noi, nell'interesse del Proprietario, saremo autorizzati a risolvere il Contratto e tutti gli occupanti saranno tenuti a lasciare la casa vacanze con effetto immediato, senza ulteriore preavviso e senza rimborso.

2.3 Composizione del gruppo

Noi, nell'interesse del Proprietario, concediamo in locazione le case vacanze prioritariamente a famiglie e a coppie. I gruppi di giovani devono informarci al momento della prenotazione di essere un gruppo di giovani. Per gruppo di giovani intendiamo almeno 6 persone prevalentemente più giovani di 21 anni, anche se il limite di età, che sarà specificato nella descrizione della casa sul nostro sito web, può essere più elevato per alcune case. Nell'interesse del Proprietario, siamo autorizzati a rifiutare un gruppo e di risolvere il Contratto senza rimborsare il canone di locazione se queste informazioni non vengono fornite al momento della prenotazione. Possono valere altre restrizioni sulla composizione del gruppo che saranno indicate nella descrizione della casa sul nostro sito web. L'ospite è tenuto a rispettare eventuali restrizioni o requisiti riportati nella descrizione della casa.

2.4 Dimensioni, terreno e interni della casa vacanze

I metri quadri riportati nella descrizione della casa corrispondono alle dimensioni esterne della casa vacanze. Poiché la maggior parte delle case vacanze sono seconde case di proprietari privati, sono decorate e arredate per soddisfare i gusti e le preferenze di ciascun Proprietario. La disposizione, l'arredamento e gli standard potrebbero non corrispondere a quelli che ci si aspetterebbe in una prima casa. I letti potrebbero essere più piccoli, lo scaldabagno potrebbe avere

una capacità inferiore e lo spazio nell'armadio potrebbe essere minimo. I terreni delle case vacanze sono spesso aree naturali ("terreno naturale") di brughiere, erba alta, prati selvatici ecc. La presenza di insetti e topi è inevitabile nelle zone rurali. Dove si indica che la casa vacanze è recintata, non significa che la recinzione possa essere chiusa per consentire agli animali domestici di circolare liberamente. L'anno di ristrutturazione indicato nella descrizione della casa potrebbe riferirsi a una ristrutturazione parziale.

2.5 Animali domestici e allergie

Alcune case vacanze non accettano animali domestici. Tuttavia, né noi né il Proprietario possiamo garantire che non siano stati presenti animali domestici nella casa vacanze in precedenti occasioni o che il Proprietario non abbia animali domestici. Né noi né il Proprietario ci assumiamo alcuna responsabilità per eventuali reazioni allergiche o asmatiche subite dall'ospite a causa della presenza di animali domestici nella casa vacanze.

2.6 Rumore

L'ospite può occasionalmente avvertire rumori inattesi provenienti da cantieri edili, vicini, traffico ecc. Né noi né il Proprietario possiamo essere ritenuti responsabili dei rumori imprevisti.

2.7 Internet

Internet è un servizio supplementare fornito a fini di svago e non di lavoro. L'accesso è soggetto alla disponibilità e alle condizioni della rete. L'accesso a Internet deve essere effettuato in conformità alle leggi vigenti in materia.

2.8 Divieto di fumo

Non è consentito fumare all'interno della casa vacanze. Ciò non significa che non si sia mai fumato nella casa vacanze. In caso di violazione del divieto di fumo verrà addebitata una penale di 400 EUR. Se il danno causato dal fumo supera l'importo della penale, saremo autorizzati ad addebitare all'ospite il costo effettivo della pulizia.

2.9 Imbarcazioni

Se il Proprietario mette gratuitamente a disposizione dell'ospite un'imbarcazione, l'ospite, poiché la prende a prestito, è responsabile dell'uso, della sicurezza e della debita cura dell'imbarcazione. Prima di utilizzare l'imbarcazione, l'ospite è tenuto a informarsi su tutte le leggi e i regolamenti locali vigenti in materia e ad attenersi, come pure a rispettare qualsiasi istruzione fornita da noi o dal Proprietario. È responsabilità dell'ospite assicurarsi che tutti indossino un giubbotto di salvataggio e né noi né il Proprietario siamo tenuti a fornire all'ospite giubbotti di salvataggio. I minori di 16 anni devono essere accompagnati da un adulto. Né noi né il

Proprietario possiamo essere ritenuti responsabili di incidenti, danni o lesioni legati all'uso di un'imbarcazione.

2.10 Piscine, vasche idromassaggio o strutture analoghe

L'ospite è responsabile dell'utilizzo della piscina, della vasca idromassaggio o di strutture analoghe ed è tenuto a rispettare tutte le istruzioni impartite dal Proprietario o da noi. Si sconsiglia l'uso eccessivo della piscina, della vasca idromassaggio o di strutture analoghe. Ai minori di 16 anni non è consentito utilizzare l'area della piscina senza la sorveglianza di un adulto. Le piscine all'aperto potrebbero non essere riscaldate e possono non essere disponibili tutto l'anno.

2.11 Ricarica dei veicoli elettrici

La ricarica dei veicoli elettrici è consentita soltanto se la casa vacanze è dotata di una stazione di ricarica di auto elettriche, poiché la ricarica da una normale presa di corrente può causare surriscaldamento, danni agli impianti elettrici e potenziale incendio. Nelle case vacanze in cui il consumo energetico è incluso nel canone di locazione, all'ospite viene addebitata una penale se desidera utilizzare la stazione di ricarica, si vedano i simboli nella descrizione della casa vacanze sul nostro sito web.

2.12 Case galleggianti

L'ospite è tenuto a informarsi e a rispettare le normative nazionali e locali vigenti in materia nell'area in cui è ubicata la casa galleggiante. Il mancato rispetto di tali norme può costituire un reato. L'ospite è inoltre tenuto a rispettare eventuali istruzioni specifiche fornite da noi o dal Proprietario. In particolare, richiamiamo la vostra attenzione sulle descrizioni delle singole case galleggianti presenti sul nostro sito web relative alle case galleggianti mobili, che prevedono requisiti aggiuntivi.

3. PREZZI E PAGAMENTI

3.1

La prenotazione è immediatamente vincolante, a prescindere dal metodo con cui viene effettuata.

3.2

Una volta effettuata la prenotazione, invieremo immediatamente all'ospite un'e-mail con un link al suo account sul nostro sito web. Il link conterrà le informazioni di pagamento e consentirà di scaricare i documenti di locazione.

3.3

L'importo del canone di locazione verrà addebitato da noi in una o due rate; vedere i dettagli di seguito. I pagamenti anticipati non equivalgono a depositi cauzionali. Salvo diversa indicazione, tutti i prezzi sono espressi in Euro per casa a settimana.

3.4

Siamo talvolta tenuti a riscuotere le tasse locali dagli ospiti prima del loro arrivo nella casa vacanze e i prezzi includono solitamente le tasse applicabili. Se non è possibile includere le tasse nel prezzo al momento della prenotazione, siamo autorizzati a includere le tasse locali dovute nell'importo del canone di locazione successivamente addebitato all'ospite.

3.5

Se non indicato diversamente nel nostro sito web, dall'importo del canone di locazione si intende escluso il consumo di acqua, energia elettrica, gasolio, gas, riscaldamento (compresa eventualmente la legna per il caminetto) e simili (vedere il punto 7 sotto).

3.6 Se la prenotazione viene eseguita almeno 56 giorni prima dell'inizio del periodo di locazione, valgono le seguenti condizioni di pagamento:

- a. La prima rata dell'importo totale della locazione è dovuta immediatamente e deve pervenirci entro e non oltre 2 giorni dalla data della prenotazione.
- b. La seconda rata, che costituisce il saldo del canone di locazione, è dovuta entro e non oltre 42 giorni prima dell'inizio del periodo di locazione e deve pervenire a noi entro tale data.

Gli importi esatti della prima e della seconda rata saranno specificati prima di effettuare la prenotazione e saranno indicati nel contratto di locazione.

3.7 Se la prenotazione viene effettuata meno di 55 gg dall'inizio del periodo di locazione, valgono le seguenti condizioni:

L'importo totale del canone di locazione sarà immediatamente dovuto e dovrà pervenirci entro e non oltre 1 giorno dalla data della prenotazione.

3.8

Se scegli di pagare a rate, ti verrà addebitato un costo di prenotazione aggiuntivo, che non è rimborsabile in caso di cancellazione. Il costo aggiuntivo verrà visualizzato durante il processo di prenotazione e pagamento.

3.9

Il mancato rispetto dei termini di pagamento sarà considerato una violazione del contratto e ci autorizzerà a risolvere il Contratto (senza preavviso se tale preavviso non è possibile). La risoluzione del Contratto non esonera l'ospite dall'obbligo di corrispondere gli eventuali importi dovuti e varranno le disposizioni sul recesso di cui al punto 6.

4. AUMENTI DEI PREZZI, ECC.

4.1

In caso di aumento dei prezzi dovuto alle fluttuazioni dei tassi di cambio, al cambio di valuta nazionale del paese in cui si trova la casa vacanze e all'aumento o all'introduzione di nuove tasse, ci riserviamo il diritto di aumentare conseguentemente l'importo del canone di locazione addebitato all'ospite.

4.2

In caso di aumento dei prezzi relativi ai costi per consumi o di altri costi variabili, ci riserviamo il diritto di aumentare di conseguenza il prezzo dei relativi costi addebitati all'ospite.

5. PACCHETTO SICUREZZA

Quando l'ospite prenota una casa vacanze per nostro tramite, la prenotazione gode automaticamente del Pacchetto Sicurezza, che include la Copertura per cancellazione e la Garanzia miglior prezzo.

5.1 Copertura per cancellazione

5.1.1

La copertura per cancellazione si applica qualora non sia più possibile usufruire della prenotazione, o qualora diventi significativamente più difficile usufruirne, a causa del decesso delle persone indicate nel contratto o dei loro coniugi, figli, genitori, fratelli, nonni, nipoti, generi, nuore o suoceri.

5.1.2

Condizioni della Copertura per cancellazione:

- a) L'ospite è tenuto a notificarci per iscritto l'evento che dà diritto alla cancellazione entro e non oltre 24 ore dal verificarsi della causa che la determina, ed è altresì tenuto a notificarci la cancellazione entro e non oltre le ore 12 del giorno di arrivo indicato nel Contratto di locazione.
- b) Ci deve essere fornita la prova dell'evento che dà diritto alla cancellazione sotto forma di certificato di morte, entro e non oltre 3 giorni dalla data di partenza originariamente prevista. Il costo di tale certificato sarà a carico dell'ospite. In caso di mancato rispetto delle scadenze specificate, la Copertura per cancellazione non avrà effetto.

In caso di mancato rispetto delle scadenze indicate, la Copertura per cancellazione non troverà applicazione.

5.1.3

La copertura inizia al momento della prenotazione fino alle ore 12.00 del giorno di inizio del periodo di locazione. La copertura termina quando inizia il periodo di locazione.

5.1.4

In caso di accoglimento di una richiesta di indennizzo, all'ospite verrà rimborsato l'importo totale del canone di locazione meno un onere amministrativo di 95 EUR.

5.1.5

Altri costi che l'ospite potrebbe dover sostenere in relazione a un evento rilevante non saranno da noi rimborsati ai sensi della Copertura per cancellazione. Si consiglia di contattare la propria compagnia assicurativa per stipulare un'adeguata assicurazione.

5.1.6

La Copertura per cancellazione non può essere invocata in caso di forza maggiore e/o di eventi o circostanze straordinari.

5.2 Garanzia miglior prezzo

5.2.1

Garantiamo il miglior prezzo per le nostre case vacanze. Ciò significa che se l'ospite rileva che la stessa casa vacanze può essere prenotata per lo stesso periodo a un prezzo inferiore nella stessa valuta su un sito web alternativo nel suo paese d'origine, provvederemo a rimborsare la differenza di prezzo.

5.2.2

La Garanzia miglior prezzo non può essere applicata se la differenza di prezzo è dovuta a un aumento di tasse o di oneri o a fluttuazioni del tasso di cambio.

6. RECESSO E/O MODIFICHE

6.1

Il periodo di ripensamento di 14 giorni non si applica alle presenti condizioni generali di locazione.

6.2

La cancellazione può essere effettuata unicamente tramite l'account dell'ospite sul nostro sito web o per iscritto ed è valida solo a partire dal giorno in cui la riceviamo.

6.3.1

Se si annulla una prenotazione per ragioni non coperte dal Pacchetto sicurezza (vedere punto 5), verranno applicate le seguenti penali:

6.3.2 Se la casa vacanze può ospitare al massimo 14 persone:

- a. Dalla data della prenotazione fino a 43 giorni prima dell'inizio del periodo di locazione: il 25% dell'importo totale del canone di locazione, indipendentemente dall'importo del primo acconto, minimo 95 EUR.

- b. Da 42 giorni prima dell'inizio del periodo di locazione: il 100% dell'importo totale del canone di locazione.

6.3.3 Se la casa vacanze può ospitare più di 14 persone:

- a. Dalla data della prenotazione fino a 70 giorni prima dell'inizio del periodo di locazione: il 25% dell'importo totale del canone di locazione indipendentemente dall'importo del primo acconto.
- b. Da 69 giorni prima dell'inizio del periodo di locazione: il 100% dell'importo totale del canone di locazione.

Se non riceviamo la comunicazione del recesso tramite l'account dell'ospite sul nostro sito web o per iscritto, ci sarà comunque dovuto l'importo totale del canone di locazione anche se l'ospite non usufruisce della casa vacanze affittata.

6.4

Il termine ultimo per i giorni di cui al punto 6.3 sarà immediatamente precedente alla mezzanotte.

6.5

Fatto salvo il caso di risoluzione del Contratto da parte nostra a causa della condotta dell'ospite (in particolare, a titolo indicativo, nei casi specificati ai punti 2.1, 2.2, 2.3 e 3.8) e salvo nei casi espressamente previsti dal Contratto di cui al punto 12, in caso di risoluzione volontaria del Contratto da parte nostra, corrisponderemo all'ospite il doppio degli importi saldati alla data di risoluzione.

6.6

Se l'ospite riesce a trovare chi ne prenda il posto per lo stesso periodo e allo stesso prezzo, accetteremo la cessione della prenotazione a un altro ospite dietro pagamento di un onere amministrativo di 95 EUR. La notifica della cessione deve esserci inviata per iscritto.

6.7.1

Se noi o il Proprietario siamo in grado di agevolare la modifica a una prenotazione richiesta, l'ospite sarà tenuto a pagare un onere amministrativo di 95 EUR. È possibile richiedere una modifica fino a 42 giorni prima dell'inizio del periodo di locazione. Si noti che non siamo tenuti ad accettare modifiche alle prenotazioni.

6.7.2

Qualsiasi modifica alla prenotazione originale a partire dal 42° giorno prima dell'inizio del periodo di locazione sarà considerata un recesso (vedere il punto 6.3) seguito da una nuova prenotazione.

7. CONSUMO

7.1 Costi per consumi

L'ospite è tenuto a pagare i costi del consumo energetico nel corso del periodo di locazione anche se non ha utilizzato la casa vacanze per l'intero periodo. Nelle case vacanze in cui il consumo energetico e idrico non è incluso nell'importo del canone di locazione (vedere la descrizione della casa sul nostro sito), verrà addebitato un importo predefinito a persona al momento della prenotazione, oppure il consumo verrà addebitato in base all'uso conformemente alle letture dei contatori digitali o manuali effettuate da noi, dal Proprietario o dall'ospite. Se viene richiesto all'ospite di effettuare la lettura dei contatori, tale lettura dovrà avvenire immediatamente dopo l'inizio e di nuovo alla fine del periodo di locazione, sia che si tratti dei consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento, gas o altro. Nelle case vacanze in Danimarca senza lettura del contatore digitale, verranno utilizzate le letture dell'ospite o del Proprietario per il periodo dal 1° novembre al 31 marzo. I costi per consumi verranno saldati in valuta locale al momento della partenza o fatturati all'ospite dopo il soggiorno. L'ospite potrà trovare i dettagli specifici della sua prenotazione nell'account sul nostro sito web.

7.2 Preriscaldamento

Durante i mesi freddi (1° novembre – 31 marzo) alcune case vacanze vengono preriscaldate a circa 15 °C prima dell'arrivo. La maggior parte delle piscine coperte viene preriscaldata a circa 24 °C. In entrambi i casi, il preriscaldamento non è possibile se la casa vacanze viene prenotata meno di tre giorni prima dell'arrivo. Sono previsti costi supplementari (elettricità, gasolio ecc.) per il riscaldamento della piscina.

8. DEPOSITO CAUZIONALE DI GARANZIA

8.1 Pagamento del deposito cauzionale

Può essere previsto un deposito cauzionale. Il deposito cauzionale funge da garanzia per noi e per il Proprietario per qualsiasi importo dovuto dall'ospite, come ad esempio, a titolo indicativo, eventuali danni alla casa vacanze, la mancata o insufficiente pulizia finale da parte dell'ospite o i costi per consumi. Il deposito cauzionale di garanzia viene riscosso con il pagamento del canone o in contanti alla consegna delle chiavi. Se è richiesto un deposito cauzionale, il relativo importo dipende, tra l'altro, dalle dimensioni della casa vacanze, dalle sue dotazioni e dalla media dei costi per consumi. L'importo del deposito cauzionale è indicato sul nostro sito web.

8.2 Saldo dei depositi cauzionali di garanzia

Il saldo del deposito cauzionale di garanzia dovrà essere effettuato entro e non oltre 4 settimane dopo la fine del periodo di locazione. Prima della restituzione del deposito cauzionale, verranno trattenuti eventuali danni, mancata o insufficiente pulizia, consumi e una penale di gestione. Se il

valore di quanto suddetto supera l'importo del deposito cauzionale, all'ospite verrà fatturata la differenza. Se non è stato corrisposto alcun deposito cauzionale noi, nell'interesse del Proprietario, invieremo una fattura per danni, mancata o insufficiente pulizia finale e consumi dopo il periodo di locazione, a meno che il pagamento non sia stato saldato in contanti alla partenza.

8.3 Deposito cauzionale maggiorato

A determinati gruppi possono essere addebitati depositi cauzionali maggiorati. Sono inclusi, a titolo indicativo, gruppi di giovani (vedere il punto 2.3), gruppi di più di 6 persone (che non siano famiglie e coppie), gruppi che affittano la casa vacanze per più di 14 giorni o gruppi che affittano la casa vacanze per uno scopo diverso dalla vacanza, opzione possibile solo dietro nostro esplicito consenso. Noi, nell'interesse del Proprietario, saremo autorizzati ad addebitare un deposito cauzionale maggiorato fino a 475 EUR per il numero di persone che la casa vacanze può ospitare.

9. PULIZIA

9.1 Pulizia finale

Per alcune case vacanze, l'ospite può scegliere di effettuare personalmente la pulizia finale. La casa vacanze dovrà essere lasciata in ordine, accuratamente pulita e nelle condizioni in cui si desidera trovarla. In alternativa, è in genere possibile ordinare una pulizia finale dietro pagamento di un sovrapprezzo. Non è consentito affidare la pulizia a terzi. Se la pulizia finale non viene effettuata o viene effettuata in modo inadeguato, o se la casa vacanze viene lasciata in disordine, ne verrà addebitato il costo. Se le pulizie finali sono incluse nel canone di locazione o se l'ospite ha richiesto la pulizia finale, ciò non lo esonera dall'obbligo di lavare le stoviglie, svuotare la lavastoviglie e il frigorifero, pulire il forno e il barbecue all'aperto e riordinare la casa vacanze all'interno e all'esterno prima della partenza.

9.2 Pulizia supplementare obbligatoria

Nel caso di un gruppo di giovani (vedere il punto 2.3) o qualora la casa vacanze sia stata affittata per scopi diversi dalla vacanza, noi, nell'interesse del Proprietario, saremo autorizzati a pretendere che venga addebitata all'ospite una pulizia finale obbligatoria e, se il periodo di locazione supera i 21 giorni, saremo autorizzati a richiedere che l'ospite paghi una pulizia obbligatoria dopo 14 giorni e dopo ogni settimana successiva.

10. DANNI

L'ospite è tenuto a trattare la casa vacanze in modo responsabile e a restituirla nelle stesse condizioni in cui l'ha ricevuta. L'ospite sarà responsabile di eventuali danni alla casa vacanze e/o alle suppellettili, ai mobili, agli elettrodomestici o alle strutture causati dall'ospite o da qualsiasi altra persona a

cui è stato dato accesso alla casa vacanze. Eventuali danni alla casa vacanze e/o alle suppellettili ed arredi causati durante il periodo di locazione devono essere segnalati immediatamente a noi, al Proprietario e/o a un suo rappresentante. Se, durante il periodo di locazione, l'ospite è responsabile di danni minori il cui valore non supera i 135 EUR, rinunceremo alla richiesta di risarcimento a condizione che l'ospite non abbia versato un deposito cauzionale. Se il valore del danno supera i 135 EUR, non rinunceremo alla richiesta di risarcimento. Qualsiasi richiesta di risarcimento per danni arrecati durante il periodo di locazione, segnalati dall'ospite o da altri, deve essere notificata all'ospite entro 4 settimane dalla fine del periodo di locazione, a meno che l'ospite non sia stato negligente.

11. DIFETTI, RECLAMI E RIMEDI

11.1 Reclami durante il soggiorno

Se, all'arrivo, l'ospite ritiene che la casa vacanze sia pulita in modo insufficiente, danneggiata o difettosa, ha la facoltà di sporgere immediatamente reclamo, in caso contrario la casa vacanze si riterrà consegnata in buon ordine e l'ospite perderà il diritto a presentare reclamo. I reclami relativi alla pulizia devono essere presentati immediatamente. I reclami riguardanti danni o difetti devono essere presentati appena possibile e a non più di 72 ore dall'inizio del periodo di locazione o dalla scoperta del danno o difetto. I reclami devono essere indirizzati al Proprietario, al suo rappresentante o al nostro servizio clienti. Per contattarci, fare riferimento al nostro sito web. Nel corso del soggiorno, i reclami dovranno essere presentati telefonicamente.

11.2 Rimedio

L'ospite deve fare il possibile per evitare di peggiorare eventuali danni, difetti o guasti ed è tenuto a mitigare eventuali perdite a carico nostro o del Proprietario nella massima misura ragionevole. Noi e/o il Proprietario abbiamo il diritto di porre rimedio ad eventuali difetti o guasti. In caso di reclamo, l'ospite deve concederci un periodo di tempo ragionevole per porre rimedio o riparare qualsiasi difetto o danno. La partenza anticipata dalla casa vacanze prima della scadenza del periodo di locazione, senza il nostro previo consenso, è a spese e a rischio dell'ospite. Nell'interesse del Proprietario, ci riserviamo il diritto, a nostra discrezione, di porre rimedio a eventuali reclami trasferendo l'ospite in un'altra casa vacanze dal prezzo e dalla qualità simili, se possibile. Se l'ospite ci rende impossibile porre rimedio o riparare eventuali danni o anche offrire il trasferimento in un'altra casa vacanze, rischia di non poter risolvere il Contratto e di perdere il diritto a un risarcimento o a una riduzione del prezzo.

11.3 Non è stato possibile individuare alcuna soluzione durante il soggiorno

Se, a giudizio dell'ospite, il suo reclamo non è stato risolto in modo soddisfacente durante il periodo di locazione, tale reclamo dovrà essere presentato per iscritto a noi per essere esaminato e sottoposto a ulteriori accertamenti entro e non oltre 14 giorni dalla fine del periodo di locazione. I reclami scritti devono essere inviati a: Awaze A/S, Attn: Customer Service, Hedeager 44, DK-8200 Aarhus N, Danimarca o via e-mail all'indirizzo servizioclienti@novasol.it. Eventuali responsabilità per danni sono limitate alle perdite finanziarie dirette. Né noi né il Proprietario potremo essere ritenuti responsabili di eventuali danni indiretti (danni consequenziali) o di danni di carattere non economico (danni patrimoniali).

11.4 Risoluzione delle controversie

Se non è stato possibile individuare una soluzione dopo il soggiorno, l'ospite può presentare il reclamo relativo a una casa vacanze in Europa alla commissione d'appello. Si tratta di una commissione d'appello privata e autorizzata, istituita dal Consiglio danese dei consumatori e dall'Associazione danese delle case vacanze di cui siamo membri. Ulteriori informazioni all'indirizzo www.feriehusklage.dk oppure contattare: Board of Appeal of the Danish Holiday Home Association, Vandkunsten 3, 3., DK-1467 Copenhagen K, Danimarca. Chi vive nello Spazio economico europeo può anche utilizzare la piattaforma ODR (Risoluzione online delle controversie) della Commissione europea, ec.europa.eu/odr, per presentare un reclamo.

12. IL NOSTRO RUOLO DI INTERMEDIARI

La casa vacanze non è di nostra proprietà ma di un Proprietario. Agiamo in qualità di agenti senza rappresentanza nell'interesse del Proprietario e a suo rischio e vantaggio. Se, contrariamente alle nostre aspettative, una prenotazione non può essere completata per motivi indipendenti dalla nostra volontà, ad es. a causa della vendita per ordine del tribunale o a causa della condotta del Proprietario, saremo autorizzati ad annullare la prenotazione e l'eventuale canone di locazione già pagato sarà immediatamente rimborsato. In alternativa, e a nostra discrezione, siamo autorizzati ad offrire all'ospite un'altra casa vacanze simile nella stessa zona e allo stesso prezzo.

13. FORO COMPETENTE

In caso di controversia, la causa deve essere presentata in tribunale nella zona in cui si trova la casa vacanze e sarà aggiudicata ai sensi della legge danese come concordato tra le parti.

14. EVENTI FUORI DAL NOSTRO CONTROLLO

14.1 Forza maggiore

Se, nell'interesse del Proprietario, ci viene impedito di adempiere o siamo significativamente ostacolati nell'adempimento dei nostri obblighi ai sensi del Contratto per cause di forza maggiore e/o di eventi o circostanze eccezionali tra cui, a titolo indicativo, guerre, catastrofi naturali o inquinamenti, siccità, altri eccezionali eventi atmosferici, epidemie, pandemie, misure di quarantena, chiusura di frontiere o di aree geografiche, penuria di cibo e/o razionamenti, condizioni del traffico, chiusura delle operazioni valutarie, scioperi o serrate oppure attacchi informatici, e a prescindere dal fatto che tali cause di forza maggiore e/o altri eventi o circostanze eccezionali fossero prevedibili al momento della prenotazione, nell'interesse del Proprietario saremo autorizzati a risolvere il contratto e né noi né il Proprietario potremo essere ritenuti responsabili della mancata esecuzione del Contratto. In caso di forza maggiore e/o di altri eventi o circostanze straordinari, siamo autorizzati a ricevere il rimborso da parte dell'ospite di tutti i costi sostenuti; l'importo che siamo tenuti a corrispondere al Proprietario e a eventuali piattaforme di terzi pertinenti, nonché le nostre spese associate alla prenotazione, con un importo minimo di 95 EUR.

14.2 Altre circostanze

Né noi né il proprietario potremo essere ritenuti responsabili dei cambiamenti di circostanze che non riguardano la casa vacanze in sé, così come non potremo essere ritenuti responsabili del mancato godimento della vacanza dovuto a tali circostanze tra cui, a titolo indicativo, fattori quali lavori stradali o edili nei pressi della casa vacanze, blackout di corrente, chiusura di negozi, strutture e simili, cambi di orari di apertura, modifiche alle opportunità di nuoto, incluse proibizioni legate al nuoto, modifica nei diritti di pesca e condizioni meteorologiche, inclusi, a titolo indicativo, alluvioni, incendi boschivi e siccità. Né noi né il Proprietario potremo essere ritenuti responsabili in caso di infestazione di insetti nella casa vacanze o nell'immobile, in caso di furto o danni alla proprietà o di circostanze analoghe.

15. SEPARATEZZA

Qualora una qualsiasi disposizione o parte di una disposizione del presente Contratto risultasse o diventasse invalida, illegale o inapplicabile, essa sarà considerata eliminata, senza che ciò pregiudichi la validità e l'applicabilità delle restanti disposizioni del presente Contratto.

16. ULTERIORI INFORMAZIONI

16.1

Le agenzie di viaggio, le piattaforme terze e le altre agenzie di prenotazioni non sono autorizzate a stipulare accordi che differiscono dalle nostre condizioni generali di locazione al

momento della prenotazione. Eventuali modifiche al Contratto saranno valide unicamente se apportate per iscritto da noi. Se l'ospite stipula con noi uno speciale contratto scritto che si discosta in uno o più aspetti dalle presenti condizioni generali di locazione, le condizioni non interessate rimarranno in vigore.

16.2

Non vendiamo pacchetti turistici né servizi turistici collegati.

16.3

Le presenti condizioni generali di locazione si applicano esclusivamente alla locazione della casa vacanze. Se l'ospite decide di acquistare servizi o prodotti supplementari o se vengono forniti all'ospite servizi o prodotti aggiuntivi, come biglietti per parchi acquatici, parchi dei divertimenti o simili, tali servizi o prodotti aggiuntivi saranno oggetto di un contratto separato tra l'ospite e il Proprietario o il fornitore del servizio/prodotto aggiuntivo.

16.4

Le case vacanze sono soggette a disponibilità.

16.5

Tutte le informazioni sul nostro sito web sono state comunicate con la massima precisione possibile. Poiché le case vacanze sono di proprietà privata, le informazioni fornite potrebbero essere soggette a modifiche. Non siamo responsabili di tali modifiche.

16.6

Non siamo responsabili di eventuali errori nelle immagini o di stampa. Qualsiasi utilizzo commerciale, inclusa l'eventuale riproduzione totale o parziale o la copia del materiale di marketing sul sito web o altrove, è vietato ai sensi della legislazione vigente in materia.

17. Privacy

17.1

Invitiamo l'ospite a consultare sul sito web la nostra Informativa sulla privacy che spiega come tratteremo i suoi dati personali. Inviandoci le sue informazioni personali, l'ospite comprende l'uso che facciamo delle informazioni nei modi stabiliti nella nostra Informativa sulla privacy, inclusa la condivisione delle informazioni personali con il Proprietario ai fini della effettuazione della prenotazione.

17.2

Possiamo registrare le telefonate a fini di monitoraggio e formazione quando ciò è consentito. Qualora sorgano

controversie con noi, ci riserviamo il diritto di rivedere eventuali chiamate con noi registrate.

ALLEGATO 1: CASE VACANZE FINCALLORCA

Per qualsiasi prenotazione di una casa vacanze presso Fincallorca, si applicano le Condizioni generali di locazione elencate sopra, tranne nella misura in cui le condizioni del presente Allegato siano in conflitto con le stesse, in tal caso prevale il presente Allegato per le prenotazioni di case vacanze presso Fincallorca. Il presente Allegato non si applica alle eventuali proprietà che non sono case vacanze Fincallorca (se una casa vacanze è una casa vacanze Fincallorca, sarà evidenziato dall'annuncio della casa vacanze).

1 IL RUOLO DI FINCALLORCA

- a) Quando si effettua la prenotazione di una casa vacanze Fincallorca, Fincallorca GmbH (c/o WeWork Gerhofstraße 1-3 20354 Amburgo, Germania, Registro delle imprese: HRB 41090, Amtsgericht Bielefeld e di seguito "Fincallorca") è responsabile dell'organizzazione della prenotazione, ma non della casa vacanze Fincallorca. L'Introduzione e la clausola 12 delle Condizioni generali di locazione vengono espressamente modificate di conseguenza.
- b) Quando si effettua la prenotazione di una casa vacanze Fincallorca presso Fincallorca, Fincallorca agisce esclusivamente come agente e l'ospite stipula direttamente un contratto legalmente vincolante con il Proprietario Fincallorca relativo alla locazione della casa vacanze Fincallorca, e non con Fincallorca. Fincallorca non sarà una delle parti di tale contratto.
- c) Quando si effettua la prenotazione di una casa vacanze Fincallorca presso Fincallorca, si stipula anche un contratto con Fincallorca, ma soltanto relativo ai servizi di prenotazione.
- d) Fincallorca, in qualità di agente, non si assume alcuna responsabilità legale per l'eventuale contratto stipulato con il Proprietario Fincallorca, o per gli atti o le omissioni di qualsiasi Proprietario Fincallorca o di chiunque lo rappresenti o sia da questi impiegato in relazione alla prenotazione effettuata. Fincallorca non si assume alcuna responsabilità per eventuali problemi o difetti relativi all'eventuale casa vacanze Fincallorca, che sono esclusivamente sotto il controllo del Proprietario Fincallorca. Le responsabilità di Fincallorca nei confronti dell'ospite sono limitate al processo di prenotazione in conformità alle presenti Condizioni generali di locazione e alle istruzioni e all'elaborazione di eventuali modifiche o cancellazioni della prenotazione da parte dell'ospite. Nella misura in cui le Condizioni generali di locazione estendono eventuali responsabilità a Fincallorca per la

casa vacanze Fincallorca/la sua fornitura, il presente Allegato attribuisce tale responsabilità al Proprietario Fincallorca.

- e) Fincallorca può delegare alcuni dei propri obblighi ai sensi delle presenti Condizioni generali di locazione a entità affiliate tra cui Awaze A/S. Awaze A/S (operante come NOVASOL) si impegna a gestire gli aspetti della prenotazione effettuata per conto di Fincallorca, inclusa la riscossione dei pagamenti e l'organizzazione delle prenotazioni tramite partner terzi per conto dei Proprietari Fincallorca.
- f) Fincallorca è autorizzata ad agire per conto del Proprietario Fincallorca al fine di far rispettare le presenti Condizioni generali di locazione. Se, ad esempio, l'ospite non corrisponde l'importo della locazione nei tempi previsti, Fincallorca ha il diritto (direttamente o tramite i suoi affiliati) di annullare la prenotazione effettuata per conto del Proprietario Fincallorca.
- g) Il saldo per la fornitura della casa vacanze Fincallorca viene accettato per conto del Proprietario Fincallorca, sebbene Fincallorca addebiti alcune commissioni per proprio conto, per i servizi forniti direttamente agli ospiti. Il prezzo corrisposto comprende il saldo a Fincallorca dei prodotti descritti nelle clausole 5 (Copertura per cancellazione) e 10 (Risarcimento per danni minori) delle Condizioni generali di locazione, forniti da Fincallorca.

2 RECLAMI E RESPONSABILITÀ

- a) Qualora l'ospite desideri presentare un reclamo in merito ai servizi di prenotazione di Fincallorca, dovrà comunicarlo immediatamente a Fincallorca per iscritto e in ogni caso prima di partire. Fincallorca non si assume alcuna responsabilità legale nel caso in cui l'ospite non comunichi quale sia il problema e non consenta l'opportunità di fornirgli una risposta.
- b) Poiché il contratto per la fornitura della casa vacanze Fincallorca è tra l'ospite e il Proprietario Fincallorca, eventuali reclami riguardanti la casa vacanze Fincallorca devono essere presentati direttamente al Proprietario Fincallorca.
- c) Se l'ospite non ha la possibilità di contattare il Proprietario Fincallorca o il suo rappresentante, o se non è soddisfatto della risposta fornita, può contattare Fincallorca, ma deve farlo il prima possibile, esponendo tutti i dettagli del reclamo e riferendo l'eventuale risposta del proprietario Fincallorca.
- d) Se l'ospite lo desidera, Fincallorca farà ogni ragionevole tentativo per interagire con il Proprietario Fincallorca per suo conto e impegnarsi a risolvere eventuali reclami irrisolti.
- e) Poiché Fincallorca agisce unicamente come agente per conto del Proprietario Fincallorca, non può accettare

alcuna responsabilità legale per il reclamo. Se Fincallorca agevola la risoluzione di un reclamo, lo fa solo in qualità di agente e non ha alcuna responsabilità legale nei confronti dell'ospite per eventuali rimborsi o risarcimenti.

- f) Nulla di quanto contenuto nella presente sezione pregiudica i diritti legali dell'ospite o il diritto di avviare un procedimento legale nei confronti di un Proprietario Fincallorca.
- g) La clausola 11 delle Condizioni generali di locazione viene espressamente modificata di conseguenza.

© Copyright gennaio 2026