

Condizioni Generali di prenotazione



1. Informazioni generali

Le presenti condizioni generali costituiscono parte integrante del contratto stipulato con HHD AG – Sagereistrasse 20, CH-8152 Svizzera.

Inoltre, il contratto stipulato tra voi e HHD si regola ai sensi delle seguenti condizioni di prenotazione, che soddisfano e integrano le disposizioni di legge di volta in volta applicabili. Ogni cliente dichiara e accetta che le presenti condizioni siano vincolanti per sé e per le persone da egli indicate al momento della prenotazione.

2. Stipula del contratto

La prenotazione di un alloggio può avvenire per iscritto presso l'agenzia di viaggio, telefonicamente, via e-mail presso HHD o tramite Internet.

L'accesso alla piattaforma di prenotazione online è gratuito, fatto salvo il costo derivante dal collegamento ad Internet, che resterà a carico del cliente.

HHD non potrà essere ritenuta responsabile in qualunque momento o per qualunque periodo di tempo di un eventuale mancato funzionamento, per qualunque ragione, di Internet.

Con la vostra prenotazione proponete ad HHD la stipulazione del contratto in forma vincolante.

La conferma elettronica di ricevimento della richiesta di prenotazione da parte di HHD non rappresenta di per sé un'accettazione della prenotazione.

Per l'estensione e il tipo delle prestazioni da erogarsi da parte di HHD nel quadro della prenotazione effettuata e del contratto concluso valgono esclusivamente le descrizioni, le illustrazioni e le indicazioni di prezzo contenute nei cataloghi ovvero sulle pagine Internet di HHD valide per il periodo di prenotazione. Il contratto si intenderà concluso una volta ricevuta la conferma di prenotazione di HHD, trasmessa entro 7 giorni per iscritto anche a mezzo mail.

In caso di differenze tra quanto riportato sulla conferma di prenotazione e le informazioni riportate sul catalogo/internet, saranno valide e vincolanti tra le parti le informazioni contenute nella conferma di prenotazione.

La correzione delle imprecisioni evidenti – ad esempio a causa di errori di stampa e di calcolo o di errori di attribuzione in Internet – rimane riservata. Il subaffitto delle case vacanza di HHD non è ammesso, così come la commercializzazione in qualità di organizzatore con una propria politica dei prezzi.

Al momento della prenotazione saremo felici di tenere conto dei **desideri dei clienti**. Tenete tuttavia in considerazione il fatto che HHD non può fornire nessuna garanzia in merito al loro soddisfacimento. Eventuali richieste particolari da parte dei clienti dovranno essere confermate per iscritto da HHD.

Le prenotazioni di traghetti e auto a noleggio sono organizzate da HHD come servizi esterni e HHD non si assume alcun obbligo né è responsabile per

eventuali violazioni contrattuali. Le basi sono i termini e le condizioni/condizioni di annullamento del rispettivo fornitore di servizi.

3. Servizi e Prezzi

Se non diversamente specificato, i prezzi del servizio offerto da HHD sono quelli esposti sul catalogo o sul sito internet e riportati sulla conferma di prenotazione.

4. Pagamenti/documenti del cliente

L'importo della prenotazione dovrà essere interamente versato ad HHD entro le date indicate sull'estratto conto.

I documenti attestanti la vostra prenotazione saranno disponibili puntualmente per essere ritirati presso la vostra agenzia di viaggio o vi verranno inviati per posta o via e-mail. In caso di mancato rispetto delle scadenze concordate per il pagamento, avremo il diritto di recedere dal presente contratto, annullando conseguentemente la prenotazione effettuata e di addebitarvi i costi del recesso ai sensi delle presenti condizioni generali di contratto.

5. Condizioni e indicazioni particolari

5.1. Le prestazioni da noi offerte non sono fondamentalmente adatte alle **persone con mobilità limitata**. Saremo tuttavia lieti di consigliarvi personalmente al riguardo.

5.2. Costi accessori sul posto

I costi variabili dipendenti dal numero di persone occupanti l'alloggio o dal consumo (ad esempio: tassa di soggiorno, consumi energetici, gas, riscaldamento, fornitura legna, acqua, lavanderia, pulizie) vengono pagati al locatore o al responsabile delle chiavi a seconda del ricorso alle varie prestazioni sul posto, secondo quanto previsto dal listino prezzi comunicato al cliente. Eventuali prestazioni supplementari richieste dal cliente (pulizie aggiuntive, ulteriore cambio di biancheria, etc.) devono essere pagate in loco, applicando il listino prezzi comunicato al cliente. Il pagamento avviene di norma in contanti.

Qualora nel testo siano inclusi dei costi accessori, questi verranno calcolati anche per i **bambini da 2 anni**.

5.3. Il locatore o il responsabile delle chiavi ha il diritto di richiedere una **cauzione** adeguata al momento della consegna delle chiavi. La cauzione viene depositata di norma in contanti. L'accettazione delle carte di credito sarà segnalata nella conferma della prenotazione. La cauzione verrà rimborsata sul posto dopo la regolare restituzione dell'immobile locato. In singoli casi può avvenire che la cauzione venga restituita dopo la partenza del cliente tramite bonifico. Il rimborso non intacca gli eventuali diritti di indennizzo del locatore. HHD si riserva al riguardo di segnalare al locatore i dati relativi all'indirizzo del cliente sulla base dell'articolo 6 (1) f) del GDPR. Il numero di cellulare indicato al momento della prenotazione, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo postale,

ai sensi dell'articolo 6 (1) b) del GDPR, vengono forniti al locatore per la comunicazione del giorno di arrivo.

La cauzione e la relativa procedura di riscossione così come la fatturazione dei costi accessori sul posto non sono parte del contratto stipulato con HHD.

5.4. Nei cataloghi o sul sito internet di HHD non è generalmente presente alcuna indicazione circa l'importo della **tassa di soggiorno** nelle singole località, in quanto gli importi esatti non sono di norma ancora noti al momento della chiusura redazionale. A seconda della località, i costi variano da €0,50 a €7,00 per persona/giorno (i bambini godono di importi ribassati).

5.5. La pulizia di base avviene a cura di voi clienti, indipendentemente dalla pulizia finale a cura del locatore. Della **pulizia di base** fanno parte la pulizia della cucina componibile o simile, il lavaggio e la riposizione delle stoviglie, la rimozione degli alimenti avanzati e di tutti i rifiuti, la rimozione delle lenzuola dai letti e la pulizia con la scopa o l'aspirapolvere di tutti i locali, in modo che l'immobile locato possa essere riconsegnato pulito.

La **pulizia finale** comprende la pulizia a fondo di cucina/cucinotto, bagno/doccia/WC e il lavaggio dei pavimenti. In alcuni immobili avete in alternativa la possibilità di pulire personalmente l'appartamento/la casa per le vacanze o di affidare la pulizia al locatore/detentore delle chiavi in cambio di un compenso adeguato. Le informazioni in merito sono ricavabili dalla rispettiva descrizione dell'immobile.

5.6. Sulla conferma di prenotazione viene segnalata la disponibilità nell'immobile di **biancheria da letto e da bagno** o se questa debba essere portata con sé (oppure se debba essere noleggiata obbligatoriamente sul posto). La larghezza standard per i materassi alla francese e i divani letto doppi è di 1,40m. Se la biancheria da letto e/o gli asciugamani possono essere noleggiati sul posto e intendete ricorrere a questo servizio, indicate questa volontà al momento della prenotazione. I canovacci per asciugare i piatti sono in alcuni casi messi a disposizione dal locatore, ma consigliamo di portarli con sé. I teli da piscina o da spiaggia devono sempre essere portati con sé. Lo stesso vale di norma anche per la carta igienica e per i detersivi.

5.7. Qualora siano disponibili **letti supplementari e/o letti per bambini**, ne troverete apposita indicazione sulla conferma di prenotazione. Coperte e biancheria da letto per i letti dei bambini devono di norma essere portate con sé. Verificate se l'eventuale letto per bambini viene messo a disposizione solo entro il numero massimo di occupanti indicato o se nell'immobile locato è ammesso ospitare effettivamente una persona in più. I letti per i bambini sono di norma adatti ai bambini fino a 2 anni. Letti supplementari e per bambini devono in ogni caso essere richiesti al momento della prenotazione; in caso di conferma della richiesta, ne troverete indicazione sui documenti di viaggio.

Di norma è possibile avere solo un letto supplementare o un letto per bambini.

5.8. Sulla conferma di prenotazione potete verificare se sia ammesso o meno portare con sé un **animale domestico**. Il permesso vale **fondamentalmente solo per un animale, ove non indicato diversamente, e dovrete sempre indicare razza e taglia**.

Nel caso in cui gli animali da compagnia non fossero ammessi, ciò non significa necessariamente che nella casa, nel residence, ecc. non siano presenti animali domestici o che questi non siano stati presenti temporaneamente nell'immobile da voi affittato. Questo può dipendere ad esempio dal fatto che il residence includa dei proprietari privati, ai quali non possono essere imposti divieti in tal senso, o dal fatto che il locatore di un immobile rurale posseda un cane e voglia evitare possibili conflitti con il cane degli ospiti.

Nel caso in cui gli animali domestici fossero invece ammessi, questo non implica necessariamente che possano muoversi liberamente ovunque. In praticamente tutti i villaggi turistici, ad esempio, le aree delle piscine e le aree verdi non sono accessibili ai cani, così come i ristoranti o simili. Spesso vi è anche l'obbligo di tenere i cani al guinzaglio. Anche le piscine delle case singole sono ovviamente inaccessibili ai cani. Gli animali non devono essere lasciati soli negli immobili locati.

Per i cani e gatti è prescritto e riconosciuto in praticamente tutti i Paesi il passaporto per gli animali da compagnia UE con indicazione della vaccinazione antirabbica. Gli animali devono essere identificabili tramite microchip. Per determinate razze di cani, in gran parte per i cosiddetti cani da combattimento, in molti Paesi vigono delle norme molto severe e il divieto di portarli con sé. Informatevi quindi con adeguato anticipo, idealmente presso il vostro veterinario o su Internet.

Se gli animali da compagnia venissero portati con sé senza permesso, il responsabile delle chiavi avrà il diritto di negare la consegna delle chiavi.

5.9. Nelle case e negli appartamenti di vacanza sono di norma presenti **stoviglie e posate** in numero sufficiente per le persone che hanno prenotato. Gli elettrodomestici – come ad esempio forni, forni a microonde, lavastoviglie, macchine del caffè o lavatrici – sono a disposizione solo se espressamente indicati nella descrizione.

5.10. Riscaldamento/possibilità di riscaldamento

Nelle case vacanza situate in destinazioni estive, soprattutto al sud, non è sempre presente un sistema di riscaldamento. Il comando dei riscaldamenti centrali ovvero delle stufe a gas, elettricità, cherosene o legna/pellet avviene di norma a cura dei clienti. Le indicazioni sul funzionamento devono essere eventualmente richieste al locatore/responsabile delle chiavi.

5.11. TV/ricezione dei canali TV

La voce "TV" nelle descrizioni degli immobili identifica di norma un televisore a colori. Se è possibile la ricezione via satellite o via cavo, questo sarà

opportunamente indicato. Questo non garantisce tuttavia che possano essere ricevuti anche programmi in tutte le lingue.

5.12. **Connessioni Internet/WiFi** sono disponibili solo se espressamente indicate. Non forniamo alcuna garanzia relativamente alla disponibilità costante, la velocità di connessione, la compatibilità e la sicurezza. Dovrete pertanto prendervi cura della protezione adeguata dei vostri dispositivi terminali. Il consumo può essere limitato. Queste connessioni sono di norma pensate per scopi vacanze e non sono pertanto adatte per l'uso aziendale o similari. L'utilizzo di Internet/WiFi avviene a proprio rischio ed è soggetto alla legislazione vigente. Siete in particolare obbligati a non caricare dati contenenti materiali (quali film, canzoni) protetti da diritti d'autore, che vengono tuttavia diffusi illegalmente su Internet, ad esempio tramite piattaforme di condivisione. Siete inoltre obbligati ad informare anche gli altri viaggiatori (compresi i viaggiatori minorenni) in merito al rispetto della legislazione vigente e ad eseguire dei controlli adeguati. In caso di violazione dolosa dei vostri obblighi derivanti da questo testo alla voce "Internet/WiFi", ci liberate da qualsiasi pretesa di terzi.

5.13. Se nella descrizione della casa vacanze sono indicati **mobili da giardino/terrazzo** (mobili), questo non significa che per **ogni** persona sia necessariamente disponibile una sedia da giardino. Questo vale anche per i **lettini prendisole**, il cui numero è spesso limitato. I teli per i lettini prendisole non sono messi a disposizione da molti locatori per ragioni igieniche. Lettini prendisole e ombrelloni sono a loro volta presenti solo se indicati nella descrizione dell'immobile.

5.14. Sulla conferma di prenotazione viene anche indicato se in una casa o in una struttura sia presente una **piscina**, di norma con la specifica dei periodi di apertura stagionali. Tenete tuttavia presente che le date indicate possono variare a causa delle condizioni atmosferiche. Per quanto riguarda le **piscine all'interno di villaggi turistici**, ecc., dovranno essere rispettati gli orari di apertura e le norme di balneazione indicati dall'amministrazione. Potrebbero esserci ad esempio divieti rispetto alla necessità di utilizzare paltoni, materassini e simili nelle piscine o obbligo di indossare la cuffia (questo accade spesso in Italia).

5.15. A voi locatari spetta il diritto di usare l'intero immobile locato, compresi il mobilio e gli oggetti di consumo. Vi impegnate a trattare l'immobile locato, il suo inventario e le eventuali strutture comuni con la massima cura. Siete obbligati a risarcire i danni causati nel corso del periodo di locazione dalle vostre azioni o dalle azioni dei vostri accompagnatori. I danni possono essere compensati con la cauzione.

5.16. Non è ammesso portare con sé o collegare oggetti che consumino molte risorse, quali climatizzatori, mini-piscine, auto elettriche, ecc.

5.17. Per alcune grandi località di villeggiatura, potrebbe essere necessario indossare un bracciale. Per motivi orga-

nizzativi e di controllo nell'interesse degli ospiti della struttura, vi invitiamo a indossare il bracciale.

5.18. L'immobile locato non può essere occupato da un numero maggiore di persone rispetto a quello indicato sul catalogo/Internet e confermato sui documenti di viaggio. **Il numero massimo di persone indicato comprende anche i bambini e i neonati**, ove non altrimenti concordato con HHD e confermato sui documenti.

In caso di eccedenza, il responsabile delle chiavi è autorizzato a negare la consegna delle chiavi, a ritirare immediatamente le chiavi durante le vacanze o a mettere successivamente in conto la quota proporzionale del prezzo d'affitto comprensiva di eventuali costi accessori.

5.19. Le **infrastrutture** indicate sulla conferma della prenotazione e sui documenti (mezzi di trasporto, negozi, ristoranti, impianti sportivi, spiagge libere e rispettive strutture, ecc.) non sono parte integrante del nostro obbligo di prestazione. Questi esercizi decidono in autonomia relativamente a giorni/orari di apertura, ecc. Lo stesso vale per le aziende di fornitura pubbliche e private (come le aziende fornitrici dell'acqua e dell'elettricità). Le indicazioni in merito alle condizioni climatiche non costituiscono a loro volta una garanzia. Rimangono inalterati gli obblighi di chiarimento e indicazione eventualmente di nostra spettanza.

5.20. Offerte speciali

In caso di offerte speciali, ad esempio 3=2 o 7=5, di riduzioni percentuali del prezzo di locazione, di promozioni quali ad esempio gli sconti per le prenotazioni anticipate o le offerte speciali per famiglie e anziani devono essere eventualmente pagati dei costi accessori variabili per l'intera durata del soggiorno.

5.21. **L'ora prevista per l'arrivo** è di norma tra le ore 16 e le ore 19. Se durante il viaggio doveste accertare che subirete prevedibilmente un ritardo, vi preghiamo di informare tempestivamente il responsabile delle chiavi, che si impegnerà ad assicurare la vostra accoglienza a pagamento). Questo non può essere tuttavia garantito. Eventuali variazioni degli orari di arrivo sono indicate sui vostri documenti di prenotazione.

5.22. Al momento dell'arrivo dovrete consegnare al responsabile delle chiavi i vostri documenti di viaggio. Il luogo di consegna delle chiavi all'arrivo e il luogo di restituzione delle chiavi alla partenza non si trovano necessariamente presso l'indirizzo della casa vacanze.

5.23. La **variazione dei giorni di partenza** rispetto alla conferma di prenotazione non è di norma consentita. Tale variazione deve in ogni caso essere richiesta a HHD. Se la variazione dovesse essere possibile, HHD la confermerà per iscritto.

5.24. Se non potete prendere in consegna l'immobile come concordato – ad esempio a causa del traffico, di uno sciopero, ecc. o per motivi personali – sarà dovuto comunque l'intero prezzo di locazione. Tale disposizione varrà anche nel caso in cui l'immobile locato

venga liberato prima della scadenza della locazione indicata sui documenti di viaggio per cause dipendenti dalla volontà del cliente. Qualora desideriate prolungare il soggiorno, tale proroga del termine della locazione dovrà essere concordata per iscritto con l'ufficio prenotazioni di HHD. Durante l'alta stagione, presso gli uffici locali che si occupano della consegna delle chiavi, potrebbero esserci maggiori tempi di attesa.

5.25. Il **giorno della partenza**, come da indicazioni contenute sulla conferma di prenotazione, gli immobili locati devono essere lasciati al più tardi entro le ore 10 e consegnati al locatore o al suo incaricato, puliti e in condizioni identiche a quelle in cui si trovavano al momento della consegna. Eventuali variazioni degli orari di partenza sono indicate sui vostri documenti di viaggio.

6. Modifica del contratto prima dell'arrivo

HHD può modificare le condizioni di prenotazione prima dell'inizio del contratto, a patto che queste variazioni siano irrilevanti e non alterino la tipologia complessiva della locazione richiesta dal cliente e salvo buona fede di HHD. Il cliente viene informato per iscritto immediatamente dopo aver appreso la causa della modifica.

In caso di una variazione contrattuale rilevante, avete il diritto di accettare la modifica entro il termine da noi stabilito contestualmente alla comunicazione scritta inviata da HHD o di recedere dal contratto gratuitamente o di optare per la locazione di un immobile sostitutivo, ove tale alternativa venga proposta da HHD. **Qualora non abbiate indicato la vostra volontà entro il termine da noi stabilito, la proposta di variazione del contratto si riterrà accettata.** Rimangono invariati gli eventuali diritti di garanzia.

7. Recesso del cliente

Potete recedere in qualsiasi momento prima dell'inizio della locazione. A far fede è la data di ricevimento della dichiarazione di recesso da parte di HHD. Qualora il viaggio sia stato prenotato tramite un agente di viaggio, il recesso potrà essere dichiarato anche nei confronti di quest'ultimo. La dichiarazione di recesso è valida solo se presentata per iscritto.

Se doveste recedere dalla prenotazione prima dell'inizio della locazione o in caso di mancata presentazione presso l'alloggio, HHD potrà richiedere il pagamento di una somma calcolata come indicato di seguito. Se nella località di vacanza o nelle sue immediate vicinanze dovessero verificarsi situazioni straordinarie e inevitabili, che ostacolano significativamente il godimento della locazione o il trasporto di persone presso il luogo di destinazione, HHD non potrà richiedere nessun indennizzo. Le circostanze sono inevitabili e straordinarie se non sono soggette al controllo di HHD e se le loro conseguenze sarebbero state inevitabili anche adottando tutte le ragionevoli misure.

HHD ha stabilito i seguenti importi forfettari d'indennizzo tenendo in considerazione il periodo di tempo intercorso tra la dichiarazione di recesso e l'inizio del viaggio e tenendo in conside-

razione il risparmio di costi atteso ed il guadagno atteso derivanti dalla diversa utilizzazione dell'immobile oggetto di prenotazione.

Il nostro **diritto forfettario alle competenze di recesso** ammonta di norma:

- al 10% del prezzo della locazione fino a 43 giorni prima dell'inizio della locazione,
- al 50% del prezzo della locazione dal 42° al 29° giorno prima dell'inizio della locazione,
- all'80% del prezzo della locazione dal 28° al 2° giorno prima dell'inizio della locazione.
- In caso di recesso in un momento successivo o di mancata presentazione del cliente alla data di inizio della locazione, verrà addebitato al cliente stesso l'intero prezzo della locazione.

A voi locatari è permesso dimostrare che HHD, in qualità di mandatario, non ha subito nessun danno o ha subito un danno notevolmente inferiore rispetto all'importo forfettario richiesto.

Siamo tenuti a motivare l'importo del risarcimento su vostra richiesta.

Se, in caso di recesso, fossimo obbligati al rimborso del prezzo di locazione, provvederemo entro 14 giorni dal recesso.

HHD, prima dell'inizio della locazione o durante tale periodo, può recedere dal contratto se, a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, l'adempimento del contratto non fosse possibile. In questo caso, HHD non avrà alcun diritto al pagamento del prezzo della prenotazione.

Si procederà diversamente da quanto stabilito nelle regolamentazioni sul **recesso** indicate qualora facciate ricorso al vostro diritto di trovare un locatario sostitutivo. A tal fine è necessario procedere ad una formale comunicazione ad HHD **entro e non oltre 15 giorni** prima dell'inizio della locazione, in modo da poter procedere con le modifiche necessarie, salvo differenti accordi tra le Parti. Il presupposto è inoltre che il locatario sostitutivo, suggerito dal cliente, sia di gradimento di HHD e non possa essere ragionevolmente negato. Con la conferma della modifica del nome da parte di HHD, il nuovo locatario subentra quanto a diritti e doveri del contratto stipulato dal locatario sostituito.

I costi sostenuti da HHD a causa di questa variazione vi verranno addebitati in misura pari a 20 euro per procedura.

8. Risoluzione per motivi comportamentali

HHD può risolvere il contratto senza rispetto di un termine se il cliente non si attiene alle norme comportamentali definite nel contratto o nelle presenti condizioni generali (e/o ulteriori rispetto alle stesse) comunicate all'atto di conferma della prenotazione. Al verificarsi di questa ipotesi il cliente perderà il diritto al rimborso del prezzo della locazione già corrisposto. A discrezione di HHD potranno non essere richieste al cliente le spese eventualmente risparmiate per mancato godimento dell'immobile o i vantaggi derivanti dall'eventuale utilizzazione diversa dello stesso.

9. Responsabilità/limitazione della responsabilità

La responsabilità di HHD per i danni derivanti dalla violazione degli obblighi contrattuali non costituiti da lesioni fisiche e non derivanti da colpa grave o dolo è limitata al triplo del prezzo della locazione.

HHD non è da ritenersi responsabile nei seguenti casi:

- omissioni da parte dell'affittuario e/o degli altri occupanti;
- negligenza o omissioni da parte di terzi;
- cause di forza maggiore o eventi che né HHD, né il suo personale di supporto (es: il responsabile delle chiavi), possano prevedere malgrado la loro diligenza;
- l'utilizzo di piscine, parchi giochi, impianti sportivi di ogni genere. L'uso di questi impianti è a proprio rischio e pericolo;
- danni e perdite dovuti a furti con scasso;
- strade di accesso pubbliche che dovessero causare danni o lesioni a cose o persone;

La responsabilità extracontrattuale di tali disposizioni si applica in maniera analoga.

10. Obblighi di collaborazione, affermazione dei diritti (destinatario, prescrizione, composizione delle controversie dei consumatori)

In qualità di clienti siete tenuti ad informare HHD o il vostro agente di viaggio qualora non riceviate i necessari documenti di viaggio entro il termine da noi comunicatovi.

Se al momento dell'arrivo o durante il soggiorno dovete riscontrare danni all'alloggio o sostanziali differenze rispetto a quanto indicato sulla conferma di prenotazione, vi consigliamo di segnalare immediatamente il problema al responsabile delle chiavi. Se questa persona non fosse in grado di risolvere il problema in breve tempo, sarete tenuti a contattare HHD (24 ore su 24) al numero 024839141. In caso di mancate tempestive segnalazioni al momento dell'arrivo o durante il soggiorno, si riterrà la casa vacanze esente da ogni problematica.

Fattori esterni quali condizioni meteorologiche avverse, presenza di cani randagi e insetti o lo stato delle strade pubbliche non sono da ritenersi ammissibili per la richiesta di rimborso. Per qualsiasi problematica connessa all'immobile locato rivolgetevi immediatamente – telefonicamente, via e-mail o attraverso il vostro agente di viaggio – ai seguenti recapiti:

**Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg
+49 (0)761 2100 77
info@interchalet.com**
(per il recapito, ad esempio della corrispondenza urgente)

al fine di consentire il ricorso a misure adeguate, volte a verificare il reclamo ed eventualmente a eliminare la disfunzione dell'esecuzione della prestazione o a predisporre un'alternativa di eguale valore.

In ogni caso il responsabile delle chiavi e le persone incaricate di accogliere

i clienti non sono preposte a stabilire eventuali rimborsi e a rilasciare dichiarazioni giuridicamente vincolanti.

Qualsiasi reclamo relativo a problematiche che non possono essere risolte in loco o tramite il servizio clienti telefonico HHD dovrà essere notificato per iscritto all'ufficio prenotazioni entro 4 settimane dalla data di fine soggiorno, unitamente ad eventuali documentazioni di supporto (fotografie, dichiarazioni del responsabile delle chiavi o dell'ufficio locale, ecc). I reclami inerenti le pulizie dovranno essere comunicati entro 24 ore dall'arrivo. Il mancato rispetto di tutte le procedure sopra citate comporterà la perdita del diritto a chiedere un risarcimento.

HHD non partecipa a una procedura di conciliazione di un organo di conciliazione per i consumatori. Per tutte le prenotazioni effettuate on line, HHD fa riferimento alla piattaforma europea di risoluzione delle controversie online <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

11. Assicurazione del denaro del cliente
HHD, attraverso l'accordo con AXA Versicherungen AG, assicura i clienti contro il rischio di insolvenza di HHD, garantendo il vostro diritto al rimborso del prezzo del viaggio in caso di annullamento.

La presente disposizione si applica nel caso in cui le prestazioni di viaggio non vengano erogate o nel caso in cui il viaggiatore, rispetto alle prestazioni di viaggio erogate, soddisfi le intimazioni di pagamento degli erogatori delle prestazioni, i cui crediti legati ai corrispettivi non sono stati pagati da HHD.

Allo stato di insolvenza di HHD equivalgono l'apertura di una procedura d'insolvenza a carico di HHD o il rigetto di un'istanza di apertura del procedimento per mancanza di massa patrimoniale.

L'assicurazione ha un massimale annuo complessivo di 45 mio CHF. Pertanto, qualora tale massimale non fosse sufficiente per tutti i clienti, l'importo del rimborso si ridurrà in misura pari al rapporto tra l'importo totale e l'importo massimo. Il rimborso degli importi dovuti avviene solo dopo la fine dell'anno (01/01–31/12) nel quale si è verificato il caso di sinistro.

L'assicuratore del denaro del cliente è **AXA Versicherungen AG, Kredit & Kauti**on, Postfach 357, CH-8401 Winterthur, un'impresa con sede in Svizzera soggetta alla vigilanza finanziaria svizzera.

12. Data protection

Per il trattamento dei dati personali in connessione con questi Termini e condizioni generali, si applica la nostra politica sulla privacy, che può essere trovata su www.interchalet.it/trattamento-dati-personali

13. Assicurazione annullamento viaggio

Nelle nostre prestazioni è compresa un'assicurazione annullamento viaggio dell'**Europäische Reiseversicherung AG**. Questa non comporta l'addebito di alcun costo aggiuntivo rispetto al costo della prenotazione dell'allog-

gio. Con la conferma della prenotazione riceverete l'attestato di assicurazione, dal quale potrete ricavare le condizioni d'assicurazione e gli ulteriori dettagli. Vi raccomandiamo inoltre la stipulazione di un'assicurazione viaggio integrativa.

Assicurazione di responsabilità civile privata

Le assicurazioni di responsabilità civile private regolano di norma anche i danni causati da voi clienti nelle case vacanza. Vi raccomandiamo di verificare se la vostra assicurazione personale copre tali danni anche all'estero.

14. Norme su passaporti, visti, sanità, dogane e valute

In qualità di clienti siete personalmente responsabili del rispetto delle disposizioni nazionali ed estere relative all'entrata e all'uscita dai Paesi, delle norme sanitarie, delle disposizioni su passaporti e visti e delle disposizioni per l'importazione di animali da compagnia. Le disposizioni sul viaggio e sulla sicurezza, le disposizioni sull'entrata in territorio straniero, le norme su visti e sanità sono a vostra disposizione sul sito web del Ministero degli affari esteri. Anche le ambasciate/i consolati per voi competenti forniscono tali informazioni.

Tutti gli svantaggi, in particolare il pagamento dei costi di recesso, derivanti dal mancato rispetto di queste disposizioni sono a vostro carico.

15. Scelta del diritto applicabile, altre disposizioni, foro competente

Diritto applicabile

Qualora sia possibile la scelta del diritto, le parti concordano l'applicazione della legge svizzera.

Altre disposizioni

Le suddette disposizioni non valgono se e nella misura in cui trovino applicazione nello Stato in cui risiede il cliente disposizioni inderogabili. L'inefficacia delle singole disposizioni del contratto o delle presenti condizioni generali non ha come conseguenza l'inefficacia dell'intero contratto.

Foro competente

Le parti concordano che sarà esclusivamente competente il Foro di residenza/domicilio del cliente, qualora non trovino applicazione altre disposizioni.

Locatore
HHD AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glattbrugg
Telefono: +49 (0)761 2100 77
info@interchalet.com

Responsabile della protezione dei dati

Prof. Clemens Pustejovsky
Wallstraße 6
D-79098 Friburgo
Telefono: +49 (0)761 2168 680
DPO@interchalet.com

Il Cliente, dopo aver preso visione delle presenti Condizioni Generali, dichiara ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del Codice civile, di accettare integralmente e approvare specificamente le clausole di cui agli articoli: art. 4 (Pagamenti/documenti del cliente) – recesso; art. 5 (Condizioni e indicazioni particolari) – costi accessori sul posto; art. 6 (Modifica del contratto prima dell'arrivo) – accettazione tacita della variazione del contratto; art. 7 (Recesso) – competenze recesso; art. 15 (Scelta del diritto applicabile, altre disposizioni, foro competente).

24.03.2021