

1. Informazioni generali

Il vostro partner contrattuale è l'azienda HHD AG di Glattbrugg/Svizzerà (in seguito anche solo HHD). HHD ha stipulato un accordo con AXA Assicurazioni SA per garantire, in caso di insolvenza di HHD, l'eventuale richiesta di rimborso del prezzo del viaggio. (Maggiori dettagli sono forniti nella sezione Garanzia delle somme versate dal cliente). Per il resto si applicano le seguenti condizioni di viaggio, che integrano e completano le disposizioni di legge.

2. Conclusione del contratto di viaggio

2.1. La prenotazione può essere effettuata per iscritto presso la vostra agenzia di viaggi o per iscritto, per telefono o e-mail presso HHD o via Internet. Con la vostra prenotazione offrite a HHD la conclusione vincolante del contratto di viaggio. La conferma elettronica di ricezione da parte di HHD non costituisce una conferma di accettazione dell'ordine di prenotazione. Per la portata e il tipo di servizi che HHD deve fornire nell'ambito del contratto di viaggio, valgono esclusivamente le inserzioni di viaggio di HHD e le informazioni supplementari di HHD, nella misura in cui queste sono a vostra disposizione al momento della prenotazione.

2.2. Siete responsabili di tutti gli obblighi contrattuali delle persone per le quali si effettua la prenotazione e per voi stessi, a condizione che tali obblighi siano stati assunti con apposita dichiarazione esplicita.

2.3. Il contratto di viaggio entra in vigore al ricevimento da parte vostra della conferma di viaggio inviata da HHD su un supporto dati permanente, che viene inviata immediatamente, al più tardi entro 7 giorni dal ricevimento della prenotazione. Se la conferma di viaggio si discosta dal contenuto della prenotazione, è disponibile una nuova offerta di HHD, alla quale HHD è vincolato per dieci giorni. Il contratto è concluso sulla base della nuova offerta, nella misura in cui HHD ha indicato la modifica rispetto alla nuova offerta e ha adempiuto ai suoi obblighi di informazione precontrattuale e voi dichiarate l'accettazione mediante dichiarazione esplicita o acconto entro il termine vincolante di HHD.

2.4. Si fa presente che in base alle disposizioni di legge non si ha diritto di recesso per i servizi offerti. Si applicano le regole elencate alla voce «Rescissione» delle presenti condizioni di viaggio. Ci riserviamo il diritto di correggere errori evidenti, ad esempio errori di stampa e di calcolo o di assegnazione su Internet.

2.5. Non è consentito il subaffitto delle case e degli appartamenti di vacanza di HHD, nonché la commercializzazione in qualità di organizzatore con prezzi propri.

2.6. Accettiamo volentieri le richieste dei clienti al momento della prenotazione. Si prega di notare, tuttavia, che HHD non può assumersi alcuna garanzia per il loro adempimento. Le richieste speciali e le prenotazioni a una condizione e gli accordi verbali sono validi solo se confermati da HHD.

2.7. 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. Pagamenti/documenti di viaggio/rescissione in caso di ritardo nei pagamenti

3.1. L'acconto è pari al 20% del prezzo del viaggio. Esso è dovuto immediatamente dopo il ricevimento della conferma di viaggio. Il pagamento del restante costo del viaggio è dovuto 4 settimane prima dell'inizio dello stesso. Per le prenotazioni effettuate entro 4 settimane prima dell'inizio del viaggio, l'intero prezzo del viaggio è esigibile immediatamente.

3.2. I documenti di viaggio completi saranno disponibili per il ritiro presso la vostra agenzia di viaggi in tempo utile o vi saranno inviati per posta o e-mail.

3.3. Se l'acconto e/o il saldo non sono effettuati entro i termini concordati, siamo autorizzati a rescindere dal contratto di viaggio e ad addebitare le spese di annullamento secondo le presenti condizioni di viaggio (punto 6.2.).

4. Condizioni speciali e note

4.1. I servizi da noi offerti non sono generalmente adatti alle **persone a mobilità ridotta**. Saremo lieti di consigliarvi personalmente nel singolo caso.

4.2. Spese accessorie in loco
Secondo la giurisprudenza, le spese fisse (spese accessorie obbligatorie) che devono essere pagate in ogni caso, sono incluse nel prezzo del tour. I costi variabili, che dipendono dal numero di viaggiatori, dalla composizione del gruppo o dal consumo (ad es. tassa di soggiorno, elettricità, gas, riscaldamento, legna da ardere, acqua, lavanderia), sono in parte, in base alla richiesta, pagati al proprietario o al custode delle chiavi a seconda dell'uso del luogo di villeggiatura. Il pagamento è di solito effettuato in contanti.

Se nel testo sono elencati costi aggiuntivi, essi saranno addebitati anche all'ammontare indicato per i bambini dai 2 anni in su.

4.3. Il locatore o il detentore della chiave ha il diritto di richiedere un **deposito** adeguato al momento della consegna della stessa. Il deposito viene solitamente pagato in contanti in euro. Se si accettano carte di credito, ciò è indicato nell'annuncio. Il deposito cauzionale sarà restituito sul posto dopo la corretta restituzione dell'immobile affittato. In alcuni casi, il deposito può essere restituito tramite bonifico bancario dopo che il cliente ha lasciato l'alloggio. Il rimborso non pregiudica eventuali richieste di risarcimento danni da parte del locatore. L'elaborazione delle cauzioni e la liquidazione delle spese accessorie sul posto non fanno parte del contratto di viaggio con HHD in qualità di organizzatore.

4.4. L'importo della **tassa di soggiorno** nelle singole località non è specificato negli annunci del catalogo, in quanto gli importi esatti non sono generalmente ancora noti al momento di andare in stampa. A seconda della località, sono previsti costi compresi tra circa 0,50€ e 7€ a persona/giorno (bambini di solito ridotti).

4.5. Pulizia dell'immobile affittato
La pulizia di base viene effettuata dal cliente, indipendentemente dalla pulizia finale da parte del proprietario. La pulizia di base comprende la pulizia dell'angolo cottura o simili, il risciacquo e la sistemazione delle stoviglie, la rimozione del cibo rimanente e di tutti i rifiuti, il rifacimento dei letti e la pulizia o l'aspirazione di tutte le stanze in modo che l'immobile in affitto venga consegnato pulito.
La pulizia finale comprende, in aggiunta, la pulizia accurata della cucina/angolo cottura, bagno/doccia/WC e la pulizia dei pavimenti. Per alcune proprietà, sussiste l'alternativa di pulire da soli l'appartamento/casa di vacanza o di lasciare la pulizia al proprietario/portachiavi per una tariffa locale e consueta. Informazioni in merito si trovano nella rispettiva descrizione dell'oggetto.

4.6. Negli annunci del programma, viene indicato se le **lenzuola e gli asciugamani** sono disponibili nella proprietà in affitto, se devono essere portati con sé o se è obbligatorio noleggiarli sul posto. La larghezza standard per letti alla francese e divani letto matrimoniali è di 1,40m. Se la biancheria da letto e/o da bagno può essere noleggiata in loco e si desidera utilizzare questo servizio, si prega di indicarlo al momento della prenotazione. A volte i canovacci da cucina sono forniti dal proprietario, ma in genere raccomandiamo di portarli con sé. I teli da piscina o teli mare devono essere sempre portati autonomamente. Come regola generale, dovrete portare con voi anche la carta igienica, detersivi e detergenti.

4.7. Se sono disponibili **letti supplementari e/o letti per bambini**, troverete una nota in tal senso nel rispettivo annuncio del programma. La biancheria da letto per i letti per bambini è di solito da portare con sé. Si prega di notare se un lettino per bambini viene fornito solo entro il numero massimo di persone pubblicizzato, o se una persona in più può essere effettivamente alloggiata nella proprietà affittata. I lettini per bambini sono generalmente adatti per bambini fino a 2 anni. I letti supplementari e i letti per bambini devono essere sempre ordinati e in parte riconfermati al momento della prenotazione e il voucher deve recare una nota in tal senso. Di regola, è possibile solo **un letto aggiuntivo o una culla**.

4.8. Animali domestici
Per capire se un **animale domestico** (fondamentalmente solo cane o gatto) è permesso o non è permesso, si prega di fare riferimento al rispettivo annuncio del programma. Un animale domestico deve in ogni caso essere registrato in riferimento al tipo e alla taglia al momento della prenotazione, anche se è consentito secondo l'annuncio. **Il permesso è valido per un solo animale domestico, salvo diversa indicazione nella comunicazione.** Se gli animali domestici non sono ammessi, ciò non significa necessariamente che non troverete nessun animale domestico nel dominio, nel luogo di villeggiatura, ecc. o che nella proprietà che avete prenotato di tanto in tanto non sono ospitati animali. Ciò è dovuto, ad esempio, all'organizzazione di un villaggio turistico con proprietari in parte privati, ai quali non è possibile imporre alcuna regola in tal senso, o al fatto che il padrone di casa stesso possiede un cane e vuole evitare conflitti con altri cani.

Se, invece, gli animali domestici sono generalmente ammessi, ciò non significa automaticamente che possono muoversi liberamente ovunque. In quasi tutte le località di villeggiatura, ad esempio, le aree verdi e le piscine non sono accessibili ai cani, soprattutto in ristoranti e simili. Spesso c'è anche l'obbligo di tenere i cani al guinzaglio. Naturalmente, anche le piscine delle case singole sono un tabù per i cani. Gli animali domestici non possono essere lasciati da soli nella proprietà in affitto. Per cani e gatti, il passaporto UE o CH per animali da compagnia con vaccinazione antirabbica registrata è obbligatorio e viene riconosciuto in quasi tutti i paesi. Gli animali devono essere identificabili mediante microchip. Per alcune razze di cani, per lo più i cosiddetti cani da combattimento, in molti paesi vigono norme severe ed è generalmente vietato portarli con sé. Informatevi quindi per tempo, preferibilmente presso il vostro veterinario o su Internet.

Se vengono portati animali domestici senza permesso, HHD può richiedere che essi siano allontanati. Resta fatto salvo il **diritto di HHD di rescindere dal contratto** ai sensi del punto 7.

4.9. Nelle case e negli appartamenti vacanze, le **stoviglie e le posate** sono generalmente complete e sufficienti per il numero di persone prenotate. Gli elettrodomestici come forni, forni a microonde, lavastoviglie, macchine da caffè o lavatrici sono disponibili solo se espressamente menzionati nella descrizione.

4.10. Possibilità di riscaldamento/riscaldamento

Negli appartamenti e case vacanza nelle destinazioni di viaggio estive, soprattutto nei Paesi del sud, il riscaldamento non è sempre disponibile. Gli impianti di riscaldamento centrale o le stufe a gas, elettriche, a cherosene o a legna/pellet sono generalmente gestite dal cliente. Se necessario, il proprietario/gestore delle chiavi vi fornirà informazioni sul loro funzionamento.

4.11. Ricezione TV/TV

Con l'indicazione "TV" nella descrizione dell'oggetto si riferisce ad un televisore a colori. Se la ricezione via satellite o via cavo è possibile, questo è indicato con la dicitura TV satellitare o via cavo. Tuttavia, ciò non garantisce necessariamente che i programmi possano essere ricevuti in tutte le lingue.

4.12. **Internet/WLAN** è disponibile solo se espressamente menzionato nella descrizione. Non garantiamo disponibilità, velocità, compatibilità e sicurezza costanti. È quindi necessario assicurarsi che i dispositivi finali siano adeguatamente protetti. Il consumo può essere limitato. Internet/WLAN è regolarmente destinato a scopi di vacanza, cioè non adatto ad un uso commerciale o simili. L'uso di Internet/WLAN è a proprio rischio e pericolo. Quando si utilizza Internet/WLAN, è necessario rispettare la legge applicabile. In particolare, siete tenuti a non scaricare dati o accedere a dati che contengono materiali (ad es. film, musica) protetti da copyright, e che sono distribuiti illegalmente su Internet, ad es. tramite reti di condivisione di file su Internet o simili. **È inoltre vietato scaricare dati di contenuto criminale o file in modo illegale.** Avete inoltre l'obbligo di informare i compagni di viaggio (compresi i viaggiatori minorenni) del rispetto della

legge e di effettuare i controlli del caso. In caso di violazione colposa dei propri obblighi ai sensi della presente clausola «Internet/WLAN», l'utente ci esonera da qualsiasi rivendicazione di terzi, rispettivamente ci indennizza.

4.13. Se nella descrizione è specificata la presenza di mobili da **giardino/terrazza** (mobili), non è obbligatoria la presenza di una sedia da giardino per **ogni** persona. Ciò vale anche per le sedie a **sdraio**, il cui numero è spesso limitato. Per motivi igienici, molti locatori non mettono a disposizione lettini prendisole. Lettini e ombrelloni sono disponibili solo se menzionati nella descrizione della proprietà.

4.14. Nelle descrizioni del programma deve essere indicato inoltre se esiste una **piscina** nella casa di vacanza o nel resort, di solito con riferimento al periodo di apertura stagionale. Si prega di notare, tuttavia, che le date indicate nel testo per l'inizio e la fine della stagione possono variare a causa delle condizioni meteorologiche. In caso di **piscine in impianti turistici**, ecc. si prega di rispettare gli orari di apertura indicati dall'amministrazione e le eventuali regole di balneazione appositamente formulate. Queste possono includere, ad esempio, regolamenti/bandiere l'uso di pantaloncini da bagno in piscina, l'introduzione in piscina di palline, materassini e simili, o l'obbligo di una cuffia da bagno (spesso in Italia).

4.15. **Obblighi di diligenza**
In quanto inquilini avete il diritto di utilizzare l'intera proprietà in affitto, compresi mobili e utensili. Siete obbligati a gestire con la massima cura possibile l'immobile affittato e il suo inventario, nonché le strutture comuni. Siete tenuti a risarcire i danni causati durante il periodo di locazione per colpa vostra o dei vostri compagni di viaggio e ospiti. I danni possono essere compensati con il deposito.

4.16. Non è consentito portare con sé o utilizzare **articoli che consumano risorse** come condizionatori d'aria, mini piscine, biciclette elettriche, auto elettriche, ecc.

4.17. Per alcune grandi località di villeggiatura, potrebbe essere necessario indossare un **bracciale**. Per motivi organizzativi e di controllo nell'interesse degli ospiti della struttura, vi invitiamo a indossare il bracciale.

4.18. L'immobile affittato non può essere occupato e utilizzato da più persone di quelle indicate nel catalogo o sul sito web e confermate sul voucher. Il **numero massimo di persone indicato comprende anche i bambini e i bambini molto piccoli**, se non diversamente concordato con HHD e confermato sul voucher.

La presenza di un numero di persone maggiore rispetto a quanto indicato dà diritto a HHD di ricalcolare il prezzo di locazione pro rata più eventuali costi aggiuntivi. Resta fatto salvo il **diritto di HHD di rescindere dal contratto ai sensi del punto 7.**

4.19. Le **infrastrutture** (mezzi di trasporto, negozi, ristoranti, impianti sportivi, spiagge pubbliche e relativi impianti, ecc.) menzionate nell'opuscolo, nella conferma di viaggio e nei documenti non fanno parte del nostro obbligo di prestazione e HHD non può essere ritenuta responsabile di eventuali interruzioni del servizio. Queste aziende decidono sotto la propria responsabilità per quanto riguarda gli orari di funzionamento, ecc. Lo stesso vale per i servizi pubblici e privati (come i servizi idrici ed elettrici). Anche le informazioni sulle condizio-

ni climatiche non costituiscono una garanzia. Restano fatti salvi gli obblighi di informazione, spiegazione e diligenza nei nostri confronti.

4.20. Offerte speciali

Nel caso di offerte speciali, ad esempio 3=2 o 7=5, riduzioni percentuali sul prezzo di affitto, offerte speciali come sconti per prenotazioni anticipate o offerte speciali per famiglie e anziani, devono essere pagate le eventuali spese accessorie variabili per l'intera durata del soggiorno.

4.21. L'**orario di arrivo** è solitamente compreso tra le 16.00 e le 19.00 del **giorno di arrivo** previsto. Se durante il viaggio vi rendete conto di essere in ritardo, siete pregati di informare per tempo il gestore delle chiavi. Quest'ultimo farà ogni sforzo per assicurare la consegna delle chiavi al momento del vostro arrivo (probabilmente a pagamento). Tuttavia, ciò non può essere garantito. Si prega di fare riferimento ai documenti di viaggio per i diversi orari di arrivo.

4.22. Si prega di consegnare i documenti di viaggio al gestore delle chiavi al momento dell'**arrivo**. La presa in consegna all'arrivo e la restituzione delle stesse alla partenza non hanno necessariamente luogo nella casa di vacanza o nel luogo di villeggiatura. In alta stagione è possibile che ci siano tempi di attesa nei luoghi di consegna delle chiavi.

4.23. Per motivi organizzativi, in alcuni casi non sono possibile **arrivare in un giorno diverso** da quelli indicati sulla conferma di viaggio. In ogni caso, tale modifica deve essere richiesta a HHD. Se la modifica è possibile, sarà confermata per iscritto da HHD.

4.24. Se non siete in grado di prendere in consegna l'oggetto come concordato, ad esempio a causa della presenza di traffico o per motivi personali, e non si sono verificate circostanze eccezionali inevitabili nel luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze del luogo di destinazione che compromettono in modo significativo la conclusione del viaggio o il trasporto verso il luogo di destinazione (come spiegato al punto 6), HHD ha diritto all'indennizzo previsto al punto 6. Lo stesso vale se si lascia l'oggetto prima del tempo concordato.

4.25. Il **giorno della partenza**, secondo la conferma di viaggio, gli immobili affittati devono essere lasciati entro le ore 10.00 e consegnati al locatore o ai suoi agenti puliti e nelle stesse condizioni in cui sono stati presi in consegna. Si prega di fare riferimento ai documenti di viaggio per i diversi orari di partenza.

5. Modifiche al contenuto del contratto prima dell'inizio del viaggio

HHD può modificare le caratteristiche dei servizi di viaggio che **non influiscono sul prezzo del viaggio** prima dell'inizio del contratto, a condizione che tali scostamenti siano insignificanti e non pregiudichino la struttura generale del viaggio e a condizione che non venga fatto in mala fede. Il cliente ne sarà informato su un supporto dati permanente subito dopo essere venuto a conoscenza del motivo del cambiamento.

In caso di una modifica sostanziale del contratto, avete il diritto di accettare la modifica entro il termine da noi stabilito contestualmente alla relativa comunicazione o di recedere gratuitamente dal contratto o di accettare di partecipare a un viaggio sostitutivo, qualora questa opzione venga offerta da noi. **In mancanza di**

una dichiarazione esplicita entro il termine da noi indicato, l'offerta di modifica del contenuto del contratto si considera accettata. Eventuali diritti di garanzia rimangono inalterati.

6. Rescissione/Risarcimento/Locatario sostitutivo

6.1. È possibile rescindere dal viaggio in qualsiasi momento prima dell'inizio dello stesso. La ricezione della dichiarazione di recesso da parte di HHD è decisiva. Se il viaggio è stato prenotato tramite un'agenzia di viaggio, la rescissione può essere dichiarata anche a quest'ultima. Nel vostro interesse, la dichiarazione di recesso deve essere fatta **su un supporto dati durevole**.

Se si rescinde dal viaggio prima dell'inizio dello stesso o in caso di mancata adesione al viaggio, una richiesta di risarcimento ragionevole sostituirà la richiesta del prezzo del viaggio. Se HHD è **responsabile del recesso** o se si verificano circostanze straordinarie inevitabili presso il luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze del luogo di destinazione che compromettono in modo significativo l'esecuzione del viaggio o il trasporto di persone fino al luogo di destinazione, HHD non può pretendere alcun risarcimento.

Le circostanze inevitabili ed eccezionali sono quelle che non rientrano sotto il controllo di HHD e le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate anche se fossero state prese tutte le precauzioni ragionevoli.

6.2. HHD ha determinato le seguenti somme forfetarie di risarcimento tenendo conto del periodo tra la disdetta e l'inizio del viaggio, nonché dei risparmi di spesa previsti e dell'acquisto previsto attraverso altri usi dei servizi di viaggio.

La nostra **richiesta di risarcimento forfetario** è in genere:

- fino a 43 giorni prima dell'inizio del viaggio 10% del prezzo del viaggio,
- dal 42° al 29° giorno prima dell'inizio del viaggio 50% del prezzo del viaggio,
- dal 28° al 2° giorno prima della partenza 80% del prezzo del viaggio.
- In caso di cancellazione successiva o di mancata presentazione al viaggio, il risarcimento ammonta all'intero importo del viaggio.

Resta la facoltà di dimostrare a HHD, in qualità di locatario, che non è stato causato alcun danno o un danno sostanzialmente inferiore alla somma forfetaria richiesta. Su vostra richiesta, saremo obbligati a giustificare l'importo del risarcimento. Se siamo obbligati a rimborsare il prezzo del tour a seguito di un recesso, pagheremo immediatamente, e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso.

Per le prenotazioni effettuate tra il 01.01.2021 e il 31.03.2021 (entrambe le date incluse) relative a soggiorni con data di arrivo tra il 01.01.2021 e il 31.10.2021 (entrambe le date incluse) si applicano le seguenti regole per quanto riguarda le penali di cancellazione: Se la prenotazione viene annullata entro 31 giorni dalla data di arrivo, non verrà addebitato alcun costo. Se la prenotazione viene cancellata tra 30 e 2 giorni prima della data di arrivo, la penale che verrà addebitata ammonta all'80% del prezzo del viaggio. Se la prenotazione viene cancellata in seguito o l'arrivo non ha luogo, la penale di cancellazione ammonta al prezzo intero del viaggio.

6.3. HHD può rescindere dal contratto prima dell'inizio del viaggio se l'adempimento del contratto non è possibile

a causa di circostanze straordinarie inevitabili. In questo caso HHD perde il diritto al prezzo del viaggio.

6.4. Avete il diritto di fornire un **locatario sostitutivo** che vi sostituirà nel rapporto contrattuale con HHD. La condizione necessaria a tal fine è tuttavia che HHD abbia ricevuto una notifica corrispondente su un supporto dati permanente almeno sette giorni prima dell'inizio del viaggio, in modo da poter effettuare le necessarie modifiche. HHD può opporsi all'ingresso del locatario sostituito da voi nominato se questi non soddisfa i requisiti speciali del viaggio o se norme di legge o ordini ufficiali ne impediscono l'ingresso. Con la conferma da parte di HHD del locatario sostituito designato, il locatario sostituito da voi designato assume i diritti e gli obblighi del contratto di viaggio.

Per i costi sostenuti da HHD a causa di questa modifica vi saranno addebitati a **20 euro** per transazione.

7. Risoluzione per motivi di comportamento

HHD può risolvere il contratto di viaggio senza preavviso se il viaggiatore disturba l'esecuzione del viaggio nonostante un avvertimento o se si comporta in modo contrario al contratto in modo tale da giustificare la risoluzione immediata dello stesso. Questo vale, ad esempio, se vengono messe in pericolo altre persone. In questo caso, il prezzo del viaggio si estingue, con il conteggio di tutte le spese o prestazioni risparmiate da un altro utilizzo da parte di HHD, compresi gli importi accreditati dal fornitore di servizi.

8. Obblighi di collaborazione

8.1. Siete tenuti ad informare HHD o il vostro agente di viaggio se non avete ricevuto i documenti di viaggio necessari entro il termine da noi comunicato. Nell'ambito delle disposizioni di legge, siete obbligati a fare tutto il possibile per voi in caso di disturbi delle prestazioni che si verificano per contribuire alla riparazione del disturbo e per ridurre al minimo o evitare danni che possono insorgere. Ciò comporta in particolare l'**obbligo di segnalare immediatamente i reclami**. In caso di violazione colposa di tale obbligo, **può accadere che** non si abbia diritto a **pretese** derivanti dalla mancata esecuzione del contratto, se si sarebbe potuto porre rimedio a tali **pretese** con una comunicazione immediata del problema. (Solo in questo caso si applica il cosiddetto obbligo di attenuare il danno).

8.2. Se il viaggio non viene effettuato conformemente al contratto o se si riscontrano difetti nella proprietà in locazione, è possibile richiedere un intervento.

In questo caso, contattate immediatamente il vostro agente di viaggio, preferibilmente per telefono, altrimenti via e-mail a

**HHD AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glattpbrugg
+41 (0)43 810 91 91
info@interhome.ch**

Indirizzo di residenza e indirizzo di consegna, ad esempio per le lettere espresso:

**Sägereistrasse 20
CH-8152 Glattpbrugg**

in modo che possano essere adottate tutte le misure appropriate definite

da HDD per esaminare il reclamo e, se necessario, eliminare l'inadempienza o fornire una sostituzione equivalente. HDD ha la possibilità di scegliere se eliminare il problema di fornitura oppure di mettere a disposizione una sostituzione equivalente. Il diritto di recesso dal contratto è possibile solo in base alle seguenti disposizioni, sezione 8.3.

I fornitori di servizi (proprietario, detentore di chiavi, agenzia, ecc.) non sono parti contraenti, non hanno né la funzione di guida turistica né sono rappresentanti di HDD, né hanno il potere di riconoscere diritti e rilasciare e/o ricevere dichiarazioni giuridicamente vincolanti.

8.3. È possibile far valere i diritti nei confronti di HDD per la prestazione extracontrattuale di servizi di viaggio dopo la fine del viaggio secondo le condizioni di seguito descritte, per cui si raccomanda vivamente di farli valere su un supporto dati permanente. Il vostro agente di viaggio (agenzia di viaggi, portale di viaggi su Internet, ecc.) è autorizzato ad accettare la registrazione delle richieste di garanzia e di risarcimento danni e ad inoltrarle a HDD.

Il presupposto è che i servizi di viaggio o i servizi sostitutivi accettati siano stati forniti in modo non conforme al contratto, che non abbiate omesso colpevolmente di denunciare immediatamente il difetto (senza ritardo colposo) e che non siano state adottate sufficienti misure correttive. Se il viaggio è notevolmente compromesso da carenze, è possibile recedere dal contratto di viaggio con rimborso proporzionale delle spese di viaggio e rimborso di eventuali ulteriori spese. Di norma, il prerequisite è che abbiate notificato a HDD l'esecuzione non conforme al contratto con un termine ragionevole per porvi rimedio e che tale termine sia scaduto senza esito. La determinazione di un termine non è necessaria se il rimedio è impossibile o è rifiutato da HDD come operatore turistico o se il rimedio immediato è necessario.

9. Responsabilità/Limitazione di responsabilità

9.1. In caso di un'inadempienza riguardante il viaggio, vale a dire se questo non viene eseguito in conformità con il contratto, potete richiedere un risarcimento supplementare, indipendentemente dalla riduzione del prezzo del tour o dalla cancellazione (o ritiro), a meno che il ritardo non sia imputabile alle seguenti cause:

- atti colposi o omissioni da parte vostra o di una persona che vi accompagna;
- omissioni imprevedibili o inevitabili di terzi non coinvolti nella fornitura delle prestazioni contrattuali;
- circostanze eccezionali ed inevitabili.

9.2. Circostanze esterne, forza maggiore e peculiarità regionali come la presenza di insetti, cani randagi, condizioni meteorologiche sfavorevoli o le condizioni delle strade pubbliche non danno diritto a pretese nei confronti di HDD. I diritti nei confronti di HDD a causa della violazione degli obblighi di chiarimento precontrattuali o contrattuali restano fatti salvi.

9.3. La responsabilità di HDD per danni derivanti dalla violazione degli obblighi contrattuali, che non sono lesioni fisiche e non sono stati causati intenzionalmente o per negligenza grave, è limitata a tre volte il prezzo del tour. Tali restrizioni non pregiudicano eventuali altri diritti derivanti

da accordi internazionali o da disposizioni di legge basate su tali accordi.

9.4. Per richieste di risarcimento danni nei confronti di HDD derivanti da atto illecito, che non si basano solo dolo o colpa grave, la responsabilità per danni materiali è limitata a tre volte il prezzo del viaggio.

10. Prescrizione

Le richieste di risarcimento del viaggiatore cadono in prescrizione dopo due anni. Queste rivendicazioni includono in dettaglio il diritto di chiedere il rimedio e, se HDD, contrariamente ai propri obblighi, non fornisce un rimedio, di porre rimedio alla situazione stessa e di richiedere il rimborso delle spese necessarie. Inoltre, avete il diritto di richiedere un risarcimento attraverso altri servizi di viaggio (servizi sostitutivi) e di richiedere il pagamento dei costi per l'alloggio necessario. Se le relative condizioni sono soddisfatte, potete rescindere dal contratto e far valere i diritti derivanti da una riduzione del prezzo del viaggio e chiedere il risarcimento dei danni o il risarcimento delle spese inutili.

Il termine di prescrizione inizia con il giorno in cui il viaggio dovrebbe terminare in base al contratto. Anche in questo caso si applicano senza restrizioni le disposizioni di legge sulla sospensione del termine di prescrizione.

La limitazione delle vostre richieste di risarcimento per lesioni alla vita, al corpo o alla salute, per negligenza grave o violazione intenzionale degli obblighi da parte di HDD, di un rappresentante legale o di un agente ausiliario di HDD è in ogni caso disciplinata dalle disposizioni di legge. I diritti di HDD cadono in prescrizione sei mesi dopo la fine del viaggio.

11. Ombudsman

Prima di una possibile controversia legale tra voi e HDD, è necessario contattare l'ombudsman indipendente del ramo viaggi. Questi cercherà un accordo equo ed equilibrato tra voi e HDD o l'ufficio prenotazioni dove avete prenotato il viaggio per qualsiasi tipo di problema:

Ombudsman del ramo viaggi svizzero
Ettelstrasse 42, casella postale, 8038 Zurigo
Telefono: +41 (0)44 485 45 45 35
(Orario di apertura:
dal lunedì al venerdì 10-16 h)
www.ombudsman-touristik.ch o
info@ombudsman-touristik.ch

12. Garanzia delle somme versate dal cliente

In caso di insolvenza di HDD, il seguente garante delle somme versate dal cliente garantisce al cliente il rimborso del prezzo del viaggio pagato, in caso di insolvenza da parte di HDD

1. i servizi di viaggio sono annullati, oppure
2. il viaggiatore ottempera alle richieste di pagamento dei fornitori di servizi per i servizi di viaggio resi, che non sono state soddisfatte da HDD.

L'insolvenza di HDD AG equivale all'apertura di una procedura di insolvenza sul patrimonio di HDD AG e al rifiuto di una domanda di apertura di una procedura per mancanza di patrimonio.

La suddetta responsabilità del garante delle somme versate dal cliente è limitata. Egli è responsabile di tutte le somme rimborsabili in un anno in totale solo per un importo massimo di 45 milioni di CHF. Se questo importo non è sufficiente per tutti i clienti,

l'importo del rimborso sarà ridotto in proporzione all'importo massimo totale del rimborso. Il rimborso delle somme dovute viene effettuato solo dopo la fine dell'anno (dall'01.01. al 31.12.) in cui si è verificato il fatto assicurato.

La garanzia delle somme versate dai clienti è garantita da AXA Assicurazioni SA, Crediti & Cauzione, casella postale 357, CH-8401 Winterthur, Svizzera, società con sede in Svizzera e soggetta alla vigilanza finanziaria Svizzera.

Se avete domande, non esitate a contattarci:

**AXA Assicurazioni SA, Credito e cau-
zione, casella postale 357, CH-8401
Winterthur; telefono: +41 800 809 809**

13. Protezione dei dati

Il trattamento dei dati personali in relazione alle presenti Condizioni Generali è disciplinato dalla nostra Privacy Policy, disponibile all'indirizzo www.interhome.ch/trattamento-dati-personali

14. Assicurazione annullamento viaggio

I nostri servizi includono l'assicurazione annullamento viaggio con Europäische Reiseversicherung AG, inclusa nel prezzo di locazione. Il contratto di assicurazione collettiva viene sottoscritto automaticamente da tutti i partecipanti al viaggio come persone assicurate attraverso la prenotazione del viaggio. Con la conferma di prenotazione riceverete il certificato di assicurazione, che contiene le condizioni di assicurazione e ulteriori dettagli. Si consiglia inoltre di stipulare un'assicurazione di viaggio supplementare.

15. Raccomandazione di un'assicurazione di responsabilità civile privata

Di regola, l'assicurazione di responsabilità civile privata copre anche i danni causati da voi come clienti in case di vacanza/appartamenti. Vi consigliamo di verificare se la vostra assicurazione copre tali danni, anche all'estero.

16. Passaporti, visti, norme sanitarie, doganali e valutarie

In qualità di cliente, siete responsabili del rispetto delle norme nazionali ed estere vigenti in materia di ingresso e di uscita, delle norme sanitarie, delle norme in materia di passaporti e visti e delle norme per l'introduzione di animali domestici. Le norme di viaggio e di sicurezza, le norme di ingresso, i visti e le norme sanitarie sono disponibili sul sito web del Ministero federale degli affari esteri. Le informazioni possono essere ottenute anche presso le ambasciate/consolati responsabili per voi.

Tutti gli svantaggi, in particolare il pagamento delle spese di annullamento derivanti dall'inosservanza di queste disposizioni, sono a vostro carico, a meno che non siano causati da un'informazione errata o non informazione colposa da parte di HDD.

17. Legge applicabile e altre disposizioni

17.1 Legge applicabile

Per quanto possibile, le parti si accordano sull'applicazione del diritto svizzero.

17.2 Altre disposizioni

Le condizioni di cui sopra non si applicano.

- se e nella misura in cui da disposizioni contrattuali non vincolanti di accordi internazionali applicabili al contratto di viaggio tra il cliente e HDD non risultino altri diritti a favore del cliente, oppure
- se e nella misura in cui le disposizioni applicabili al contratto di viaggio che non possono essere derogate nello Stato membro dell'UE a cui appartiene il cliente sono più favorevoli al cliente rispetto alle disposizioni di cui sopra o alle corrispondenti disposizioni svizzere.

L'invalidità di singole disposizioni del contratto di viaggio non comporta l'invalidità dell'intero contratto di viaggio.

Organizzatore

**HDD AG
Sägereistrasse 20,
CH-8152 Glattbrugg
Telefono: +41 (0)43 810 91 91
info@interhome.ch
www.interhome.ch**

Responsabile della protezione dei dati

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

17.12.2020