

## **CONDIZIONI GENERALI DIMORE SRL TOUR OPERATOR**

La società Dimore srl (qui di seguito denominata Dimore) con sede a Montespertoli, Via Montegufoni 20 - P.IVA 05473190485 - svolge attività di Tour Operator (autorizzazione Circondario Empolese Valdese del 03/01/2005).

### **Locazione**

La locazione delle proprietà Dimore è conclusa con il villeggiante, in nome e per conto del proprietario della proprietà o di chi ne ha la disponibilità giuridica, ai prezzi indicati nel listino prezzi Dimore valido per la stagione. Il periodo minimo di affitto è generalmente di una settimana da sabato a sabato, tuttavia in certe proprietà, è possibile prenotare soggiorni di 2 e più notti o 7 e più notti con arrivo e partenza anche diverso del Sabato. Queste informazioni si trovano nella descrizione e nel listino prezzi di ogni singola proprietà.

### **Prezzo di locazione**

I prezzi di locazione indicati sono suddivisi per stagioni e si intendono per unità abitativa per settimana (salvo diversamente specificato nella descrizione dell'alloggio) da sabato a sabato. Eventuali spese extra (indicate nella descrizione di ogni singolo alloggio) non sono comprese nel prezzo di affitto e devono essere corrisposte sul posto direttamente al proprietario dell'alloggio o ad un suo rappresentante al momento della partenza.

I prezzi di locazione sono parte integrante delle presenti Condizioni Generali; agenzie e distributori non sono autorizzati a modificare in alcun modo i prezzi.

### **Modalità di locazione**

Tutte le prenotazioni devono essere concluse o tramite la Dimore o attraverso agenti autorizzati ad agire in nome e per conto della Dimore. Gli agenti autorizzati possono anche ricevere i pagamenti della clientela sempre in nome e per conto della Dimore. Il cliente deve riempire il modulo di prenotazione e accettare così le condizioni generali di affitto.

Con l'accettazione delle condizioni generali il cliente si assume la responsabilità dell'affitto nei confronti della Dimore e della Legge Italiana. Al momento della prenotazione il cliente deve pagare il 25% del prezzo di locazione totale come caparra confirmatoria. Il saldo deve pervenire alla Dimore entro 45 giorni prima della data di inizio del periodo d'affitto. In caso di mancato pagamento entro questo termine, la Dimore si riserva il diritto di annullare la prenotazione. Nel caso in cui l'affitto venga concluso entro i 45 giorni prima della data d'inizio del periodo di affitto, il cliente dovrà pagare il 100% dell'affitto totale al momento della prenotazione all'agenzia o alla Dimore.

Al ricevimento del saldo la Dimore spedisce al cliente il voucher d'ingresso, con le indicazioni stradali e l'indirizzo della proprietà affittata, che dovrà essere presentato al proprietario o ad un suo rappresentante al momento dell'arrivo per poter accedere alla stessa. Nessun altro documento o voucher al di fuori di questo verrà ritenuto valido. Questo documento è nominale e quindi valido solo per le persone indicate nel modulo di prenotazione. E' proibito il trasferimento ad altre persone che non siano indicate nel modulo di prenotazione o nel voucher d'ingresso. Il proprietario potrà inoltre richiedere l'immediato allontanamento dei clienti se gli ospiti o il loro numero dovesse superare il numero massimo previsto nella descrizione dell'alloggio, senza previo avvertimento alla Dimore, con conseguente perdita delle somme pagate. Qualsiasi cambiamento e/o richiesta particolare dovranno essere confermati in precedenza dalla Dimore. I bambini al di sotto dei due anni non vengono considerati nel numero totale dei villeggianti a condizione che questi ultimi portino con sé il lettino per bébé e la biancheria necessaria (tranne diversamente specificato nella descrizione della proprietà).

### **Modalità di pagamento**

I pagamenti devono necessariamente essere effettuati tramite bonifico bancario SWIFT, assegno senza addebiti di spese di trasferimento al beneficiario o addebito su carta di credito (VISA o MASTERCARD). Sul bonifico bancario o assegno deve essere inoltre indicato il nome del cliente, il numero di prenotazione e quello di riferimento alla proprietà affittata. I contratti di locazione che non siano in regola con le presenti modalità di pagamento non saranno considerati validi. I pagamenti effettuati in altre valute non verranno accettati.

### **Arrivo e Partenza**

I villeggianti sono tenuti ad arrivare alla proprietà affittata il sabato tra le 17.00 e le 20.00 (tranne diversamente indicato sulla descrizione dell'alloggio e/o nel voucher d'ingresso). Se il cliente dovesse essere per qualsiasi motivo in ritardo sugli orari indicati, è tenuto ad avvisare tempestivamente e per telefono, il proprietario il cui n° di telefono figura sul voucher oppure la Dimore entro gli orari di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 oppure il sabato dalle 17.00 alle 20.00 nel periodo dal Pasqua a fine ottobre), per evitare che il suo ritardo causi il rifiuto di entrata nella proprietà da parte del proprietario.

In caso di ritardo imprevisto il cliente dovrà avvisare la Dimore oppure il proprietario; nel caso in cui il proprietario fosse impossibilitato ad accettare un arrivo tardivo, eventuali spese di pernottamento in albergo o altro sono a carico del cliente. Il proprietario o un suo rappresentante che dovesse essere costretto ad aspettare in loco oltre l'orario pattuito o ad uno spostamento non previsto, può richiedere al villeggiante il rimborso delle sue spese. Al momento dell'arrivo, il villeggiante dovrà presentare al proprietario o un suo rappresentante il voucher e i documenti d'identità di tutte le persone presenti per permetterne la registrazione presso le autorità competenti, come previsto dalla legge italiana. Solo le persone, la cui presenza sarà stata registrata presso le autorità competenti, potranno soggiornare nella proprietà. In caso di sostituzione di persone durante il periodo di locazione, il proprietario o un suo rappresentante potrà richiedere l'immediato allontanamento dei villeggianti. In tale caso non potranno essere avanzate da parte del villeggiante richieste di risarcimento e/o rimborsi di sorta. Inoltre, potranno essere detratte dal deposito cauzionale le eventuali spese per danni e/o spese supplementari non comprese nel prezzo di affitto e l'importo delle spese di pulizia finale se dovute, prima della sua restituzione. La partenza è prevista tra le 8.00 e le 10.00 (tranne diversamente indicato nella descrizione della proprietà e/o nel voucher) per la riconsegna delle chiavi e per permettere al proprietario o al suo rappresentante di controllare le condizioni generali della proprietà e di rimetterla in ordine per i clienti successivi.

### **Deposito**

All'arrivo, il villeggiante deve corrispondere al proprietario o un suo rappresentante un deposito cauzionale in contanti e in EURO (l'importo è indicato sul voucher), a garanzia del rispetto delle condizioni generali di locazione e del pagamento di eventuali spese per danni e/o spese supplementari non comprese nel prezzo di affitto e delle spese di pulizia finale se dovute.

Il proprietario o il suo rappresentante hanno il diritto di rifiutare l'accesso alla sua proprietà se il villeggiante non versa il deposito cauzionale. In tale caso non potranno essere avanzate da parte del villeggiante richieste di risarcimento e/o rimborsi di sorta. Il deposito cauzionale sarà restituito al villeggiante al momento della partenza, dopo deduzione di eventuali spese per danni e/o spese supplementari non comprese nel prezzo di affitto e delle spese di pulizia finale se dovute. Se un villeggiante anticipa la sua partenza (vedi art. 5 – ARRIVO E PARTENZA), il proprietario o un suo rappresentante è autorizzato a trattenere il deposito cauzionale e a restituirlo per posta, dopo aver effettuato il controllo della proprietà e previa deduzione di eventuali spese per danni e/o spese supplementari non comprese nel prezzo di affitto e delle spese di pulizia finale se dovute. Se il costo dei danni riportati supera il saldo del deposito cauzionale, dopo deduzione delle spese supplementari non comprese nel prezzo di affitto e delle spese di pulizia finale se dovute, il

villeggiante sarà costretto a pagare immediatamente la differenza al proprietario o un suo rappresentante, prima della sua partenza.

Dimore non è responsabile di eventuali contestazioni tra il proprietario e il villeggiante, riguardanti il deposito cauzionale e la sua gestione.

### **Pulizia**

All'arrivo il cliente troverà la proprietà pulita e ordinata. Alla partenza il cliente dovrà versare l'importo indicato nella descrizione dell'alloggio e nel voucher d'ingresso come pulizie finali.

Nel caso in cui il prezzo delle pulizie finali sia compreso nel prezzo di affitto verrà indicato nella presentazione dell'alloggio.

### **Riscaldamento e aria condizionata**

Per le proprietà dotate di riscaldamento e/o di aria condizionata, le spese d'utilizzo sono indicate nella descrizione della proprietà e/o nelle spese aggiuntive. Le spese di riscaldamento e di aria condizionata dovranno essere pagate direttamente dal villeggiante al proprietario o ad un suo rappresentante, al momento della partenza.

La regolamentazione circa l'uso del riscaldamento (periodo di accensione, spegnimento, temperatura) varia da regione a regione. Attualmente in Toscana, a titolo indicativo e salvo modifiche delle disposizioni governative, il suo utilizzo è autorizzato dal 1° novembre al 30 marzo, per 8 ore al giorno. La possibilità di usufruire del riscaldamento al di fuori di questo periodo e l'eventuale costo dovranno essere concordati direttamente con il proprietario dell'alloggio affittato.

Le strutture prive del “simbolo” relativo al riscaldamento sono sprovviste di impianto di riscaldamento.

### **Animali domestici**

Gli animali domestici (cani e gatti) sono accettati soltanto nelle proprietà contrassegnate dal relativo “simbolo”. Al momento della prenotazione, il villeggiante dovrà comunicarne a Dimore l'eventuale presenza e il numero, precisando per i cani, la razza e le dimensioni.

In alcuni casi il proprietario può richiedere al villeggiante un supplemento per accettare animali domestici all'interno della struttura; in tal caso l'importo del supplemento verrà indicato nella descrizione dell'alloggio e dovrà essere pagato sul posto direttamente al proprietario o ad un suo rappresentante.

In ogni caso il villeggiante è tenuto a sorvegliare l'animale per evitare danni o disturbi nei confronti di terzi.

### **Norme di Comportamento**

Il cliente deve usufruire della proprietà tenendo un comportamento rispettoso nei confronti del luogo, della proprietà stessa, del condominio e delle tradizioni. Se il comportamento del cliente non rispettasse le comuni regole della buona educazione, il proprietario o un suo rappresentante ha il diritto di chiedere l'immediato allontanamento dalla proprietà. In tal caso non potranno essere avanzate dal cliente, richieste di risarcimento e/o rimborsi di sorta.

Inoltre, il proprietario o un suo rappresentante potrà detrarre dal deposito cauzionale, eventuali spese per danni e/o spese supplementari non comprese nel prezzo di affitto e delle spese di pulizia finale se dovute, prima della sua restituzione. Se il costo dei danni fatti dal cliente dovesse superare il saldo del deposito cauzionale, dopo deduzione delle spese supplementari non comprese nel prezzo

di affitto e delle spese di pulizia finale se dovute, il cliente sarà costretto a pagare immediatamente la differenza al proprietario o ad un suo rappresentante, prima della sua partenza.

### **Manutenzione**

Il proprietario o un suo rappresentante si riserva il diritto di accedere alla proprietà per le operazioni indispensabili al mantenimento del giardino, della piscina ecc. anche nel caso di case completamente indipendenti.

### **Assicurazioni**

Conformemente alla Legge Italiana e a quella della Comunità Europea in materia di garanzie per i clienti del settore turistico e alla legge regionale n. 16 del 08/02/1994, la Dimore srl - Via Montegufoni 20, 50025 Montespertoli (FI), Italia - ha stipulato le seguenti assicurazioni presso Assicurazioni Generali S.p.A., Agenzia n.504, Firenze, Italia:

#### **1 - Polizza n. 249455658 - RESPONSABILITA' CIVILE**

Questa assicurazione copre la responsabilità civile di Dimore srl - Via Montegufoni 20, 50025 Montespertoli (FI), Italia - nel suo ruolo di organizzatore e intermediatore di viaggi e soggiorni. Questa assicurazione è stata stipulata conformemente alla C.C.V. (Convenzione Internazionale sui Contratti di Viaggio) e alla direttiva CEE 90/314 assimilata dalla legge n. 16 del 08/02/1994 dalla Regione Toscana. L'assicurazione è prestata sino a concorrenza dell'importo di:

€ 1.549.370,00 per sinistro e per anno assicurativo con il limite di::

- € 516.456,00 per ogni persona danneggiata.),

- € 258.228,00 per ogni danneggiamento a cose con il limite di€ 15.493,00 per ogni persona

### **FONDO DI GARANZIA**

Il Fondo Nazionale di Garanzia (art. 100 del Codice del Consumo entrato in vigore il 25 ottobre del 2005) istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso del contratto di viaggio, provvede al rimborso del prezzo versato dal consumatore, in caso di insolvenza o fallimento dichiarato del venditore (tour operator o agenzia di viaggio) o dell'organizzatore. Le modalità di intervento del Fondo Nazionale di Garanzia sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/1999, n. 349.

### **Reclami**

Le descrizioni degli alloggi sono redatte in buona fede. La Dimore non può essere ritenuta responsabile per eventuali modifiche apportate dal proprietario alla struttura senza averne informato la società Dimore.

Se un cliente, per un motivo giustificato, non volesse accettare la casa, deve comunicarlo alla Dimore il giorno dell'arrivo (entro le ore 18:00 dal lunedì al venerdì oppure entro le ore 20:00 il sabato nel periodo da Pasqua a fine ottobre) o al più tardi, il primo giorno lavorativo successivo confermando l'accaduto per scritto ed entro 24 ore dal suo arrivo (gli uffici Dimore sono aperti tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00).

Il villeggiante s'impegna a concedere a Dimore il tempo necessario per verificare, eventualmente sul posto e in presenza del villeggiante e del proprietario o di un suo rappresentante, i motivi del reclamo, le eventuali responsabilità e trovare una soluzione. Qualsiasi reclamo comunicato in maniera diversa da quella indicata o fuori tempo, non sarà preso in considerazione da Dimore.

Se al villeggiante viene riconosciuta la ragione, questi ha diritto ad un rimborso proporzionale al danno subito (sempre limitato al prezzo totale di affitto). In caso di necessità Dimore si riserva il

diritto di sistemare il villeggiante in un'altra proprietà di livello pari o superiore a quello della proprietà affittata, secondo le disponibilità. Al momento in cui il cliente accetta il cambio, non potrà più chiedere nessun altro tipo di rimborso.

Se per mancanza di disponibilità di alloggi, non fosse possibile sistemare il villeggiante in un'altra proprietà, Dimore rimborserà al villeggiante il prezzo di affitto pagato, escludendo in ogni modo (compreso nel caso di sostituzione di proprietà) richieste di risarcimento e/o rimborsi di sorta. In nessun caso Dimore pagherà conti di alberghi od altro. Se il villeggiante lascia la proprietà senza aver dato modo a Dimore di verificare la motivazione del reclamo e senza autorizzazione scritta di Dimore, il villeggiante perderà ogni diritto a risarcimento e/o rimborsi di sorta.

Per contestazioni presentate dopo la fine del soggiorno, Dimore non riconosce alcun richieste di risarcimento e/o rimborsi di sorta. Dimore non riconosce come cause motivate di reclamo eventi atmosferici, punture d'insetti o di altri animali tipici del luogo dove si trova la proprietà, presenza d'insetti o di altri animali tipici del luogo dove si trova la proprietà, mancanza di energia elettrica, gas o acqua se questo dipende da enti governativi.

Inoltre, le proprietà proposte da Dimore non sono strutture turistiche ufficiali ma case private e pertanto non rispondono a criteri di categorie riconosciute a livello internazionale; la loro attrezzatura così come l'arredamento riflettono lo stile locale e il gusto personale del proprietario. Di conseguenza, eventuali piccole mancanze connesse a queste caratteristiche non possono essere considerate come motivo di reclamo.

### **Annullamenti**

Se il cliente, per qualsiasi motivo, annulla il contratto d'affitto ha diritto ad essere rimborsato, con l'eccezione delle seguenti penali:

- 15% del prezzo totale, se l'annullamento avviene fino a 60 giorni prima dell'inizio della locazione.
- 25% tra il 59° ed il 45° giorno prima dell'inizio della locazione.
- 50% tra il 44° ed il 30° giorno prima dell'inizio della locazione.
- 90% tra il 29° ed il 1° giorno prima dell'inizio della locazione.
- 100% il giorno dell'arrivo o in caso di no show.

Per ogni variazione alla prenotazione originaria, fermo restando che la proprietà affittata e il periodo di affitto rimangono gli stessi, il cliente dovrà pagare una penale di € 50,00. Per variazioni relative alla casa affittata o al periodo di affitto, la prenotazione originaria dovrà essere annullata e al cliente verranno addebitate le normali penali di annullamento. Nel caso in cui la Dimore riuscisse a riaffittare l'alloggio annullato, il cliente dovrà pagare una penale equivalente al danno effettivo subito dalla Dimore.

Il prezzo di affitto non comprende assicurazioni a copertura di eventuali annullamenti. Se, per cause di forza maggiore o per motivi indipendenti dalla sua volontà la Dimore dovesse essere costretta ad annullare una prenotazione confermata da un villeggiante, essa si impegna ad offrire una casa di livello pari o superiore. Se il prezzo dell'alloggio sostitutivo fosse inferiore a quello della casa prenotata dal villeggiante, la Dimore si impegna a restituire al cliente la differenza tra il prezzo iniziale pagato dal villeggiante e quello dell'alloggio sostitutivo. Nel caso in cui per qualsivoglia motivo non fosse possibile trovare un alloggio sostitutivo, la Dimore rimborserà al villeggiante il prezzo di locazione precedentemente pagato. In nessun caso il villeggiante avrà diritto ad un indennizzo.

Foro competente

Il Foro competente per ogni controversia riguardante prenotazioni e locazioni è il tribunale di Firenze. La legge applicabile è quella italiana. La Dimore è responsabile limitatamente alle norme delle Leggi Italiane che regolano l'attività immobiliare. Nel caso in cui alcune clausole di questo contratto dovessero essere invalidate da eventuali nuove leggi, non potrà comunque essere messa in discussione la validità delle restanti.

### **Tutela dei dati personali**

Per la conclusione del contratto di affitto la Dimore necessita di alcuni dati personali del villeggiante. Dimore, in qualità di titolare e responsabile del trattamento ai sensi del D. LGS. 196/2003, custodisce i dati personali del villeggiante in un apposito database precisando che tali dati verranno utilizzati solo ed esclusivamente in funzione strumentale alla conclusione del contratto di affitto e per l'invio di comunicazioni da parte di Dimore.

In nessun caso i dati in possesso di Dimore saranno ceduti a terzi (escluso quanto imposto dalla legge e dagli obblighi contrattuali). Fermo quanto detto, Dimore ricorda che l'interessato può essere informato sull'eventuale trattamento dei dati che possono riguardarlo ed opporsi al relativo trattamento e può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del citato D. LGS.

Dimore srl, Tour Operator

Autorizzazione Circondario Empolese Valdese del 03/01/2005