

# TERMINI E CONDIZIONI DI LOCAZIONE - VILLAS KALMAR D.O.O.

## 1. IN GENERALE

- 1.1. **Villas Kalmar:** Villas Kalmar d.o.o. Rijeka, Ljubljanska cesta 6, OIB 25576511571 (di seguito: "VILLAS KALMAR" o "noi") è un'agenzia specializzata nell'intermediazione per l'affitto di ville/case vacanza private. VILLAS KALMAR stabilisce le presenti Termini e Condizioni di Locazione (di seguito "Condizioni Generali") che si applicano a tutti gli ospiti che, tramite la nostra intermediazione, prendono in affitto una delle strutture ricettive presenti nella nostra offerta (di seguito: "ospiti" o "voi").
- 1.2. **Condizioni Generali:** Queste Condizioni Generali si applicano al vostro soggiorno come ospiti delle rispettive strutture ricettive. Con il pagamento dell'acconto per l'alloggio, accettate le presenti Condizioni Generali, che regolano il vostro utilizzo della struttura ricettiva. Si applicano le Condizioni Generali in vigore alla data della conferma della prenotazione. Ci riserviamo il diritto di modificare unilateralmente le presenti Condizioni Generali – la versione aggiornata sarà disponibile sul nostro sito web.
- 1.3. **Conclusione del contratto:** Le presenti Condizioni Generali, insieme alla conferma della prenotazione, costituiscono il contratto di locazione stipulato tra voi e noi, in qualità di intermediari, che agiamo in nome e per conto del proprietario. Il rapporto contrattuale si instaura al momento del pagamento dell'acconto della prenotazione, quando riceviamo l'importo versato e vi confermiamo la prenotazione.

## 2. STRUTTURE RICETTIVE

- 2.1. **Proprietari:** Le strutture ricettive che pubblichiamo e offriamo in affitto non sono di nostra proprietà, ma sono gestite dai nostri partner, terze parti (di seguito: "proprietario" o "proprietari"). Mettiamo le strutture ricettive a vostra disposizione in nome e per conto dei proprietari, con i quali abbiamo un rapporto contrattuale diretto e che riteniamo possano fornire un servizio affidabile e di alta qualità.
- 2.2. **Descrizioni delle strutture ricettive:** I proprietari garantiscono che tutte le strutture ricettive dispongono delle necessarie autorizzazioni e classificazioni rilasciate dalle autorità statali competenti. I proprietari forniscono informazioni sulle strutture ricettive e garantiscono l'accuratezza dei dettagli pubblicizzati, confermando che rispecchiano lo stato reale. Si prega di notare che il prezzo di affitto potrebbe non includere servizi aggiuntivi (come la ricarica di veicoli elettrici o simili), che saranno chiaramente indicati sul sito web della singola struttura ricettiva.
- 2.3. **Ospite:** La persona che effettua la prenotazione e affitta la struttura ricettiva. Al momento della prenotazione, l'ospite che effettua la prenotazione e il pagamento deve avere almeno 21 anni. Il termine "ospite" include anche tutte le altre persone incluse nella prenotazione dall'ospite principale. Per proteggere la salute degli ospiti, l'ospite deve informarci al momento della prenotazione di eventuali allergie, malattie o condizioni che potrebbero comportare un rischio aumentato per sé o per altri durante il soggiorno.
- 2.4. **Impossibilità di esecuzione della prenotazione:** Se, contrariamente alle nostre aspettative, la prenotazione non può essere eseguita per motivi fuori dal nostro controllo (ad esempio, vendita della struttura ricettiva, inadempienza del proprietario o simili), ci riserviamo il diritto di annullare la prenotazione e restituire senza indugio qualsiasi importo già versato. A seconda della disponibilità, potremmo offrire una struttura ricettiva o una data alternativa.

## 3. ARRIVO E PARTENZA

## TERMINI E CONDIZIONI DI LOCAZIONE - VILLAS KALMAR D.O.O.

- 3.1. **Check-in ospiti:** L'orario minimo di arrivo è alle 16:00 del giorno di arrivo. All'arrivo, l'ospite deve presentare un documento d'identità valido o altro documento appropriato al proprietario (o a persona da lui autorizzata). Queste informazioni saranno utilizzate esclusivamente ai fini della registrazione presso l'Ente Nazionale Croato per il Turismo (HTZ) e non per altri scopi. Un ospite che rifiuta di fornire un documento valido richiesto per la registrazione turistica può essere negato l'accesso alla struttura ricettiva senza diritto a rimborso.
- 3.2. **Consegna chiavi:** Le chiavi saranno consegnate all'ospite solo dopo il pagamento completo dell'affitto. L'ospite deve presentare la conferma della prenotazione al check-in.
- 3.3. **Check-out ospiti:** L'orario massimo di partenza è alle 10:00 del giorno di partenza. L'ospite si impegna a trattare la struttura ricettiva in modo responsabile e deve restituirla nelle condizioni in cui l'ha ricevuta. La pulizia finale non esonerà l'obbligo dell'ospite di svolgere operazioni di base come lavare i piatti, portare fuori la spazzatura, sistemare la proprietà e il giardino e altre operazioni ordinarie prima della partenza.

### 4. USO DELLA STRUTTURA RICETTIVA

- 4.1. **Uso della struttura:** Salvo diverso accordo, la struttura ricettiva non può essere utilizzata per scopi diversi dal soggiorno degli ospiti. Qualsiasi uso diverso da quello ricreativo è vietato. In caso di violazione della legge, dell'ordine pubblico o del regolamento interno della struttura ricettiva (ad esempio rumori eccessivi), oppure se i dati forniti alla prenotazione non corrispondono allo stato reale, noi e il proprietario ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto di locazione, allontanare gli ospiti dalla struttura e trattenere l'importo pagato per l'affitto.
- 4.2. **Numero di ospiti:** In qualsiasi momento, il numero di persone presenti nella struttura ricettiva non deve superare quello indicato nella conferma di prenotazione. Il numero di ospiti può essere aumentato fino alla capacità massima indicata sul sito della struttura, non oltre cinque (5) giorni prima dell'arrivo. Il numero massimo comprende anche i bambini, indipendentemente dall'età. Qualsiasi richiesta di modifica del numero di ospiti deve essere presentata per iscritto. Se più persone soggiornano nella struttura rispetto al numero massimo consentito, senza autorizzazione del proprietario, noi e il proprietario ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto di locazione, allontanare gli ospiti dalla struttura e trattenere l'importo pagato per l'affitto.
- 4.3. **Regolamento interno:** Ogni struttura ricettiva ha un proprio regolamento interno che deve essere esposto in luogo visibile. Gli ospiti sono tenuti a prenderne visione al check-in e ad attenersi ad esso durante il soggiorno. La mancata osservanza del regolamento costituisce violazione delle presenti Condizioni Generali.
- 4.4. **Composizione del gruppo:** Un "gruppo di giovani" è considerato tale quando l'età media dei membri è inferiore a 25 anni, salvo diversa indicazione per una determinata struttura ricettiva. I gruppi di giovani devono comunicarlo al momento della prenotazione. Il proprietario ha il diritto di rifiutare la prenotazione non appena sia stato regolarmente informato che si tratta di un gruppo di giovani, anche se la prenotazione è già stata confermata e l'acconto versato. Se al momento della prenotazione non sono stati forniti dati veritieri, noi e il proprietario ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto di locazione, allontanare gli ospiti dalla struttura e trattenere l'importo pagato per l'affitto.
- 4.5. **Tende e camper:** È vietato installare tende, roulotte, camper o simili all'interno o accanto alla struttura ricettiva. È vietato collocare oggetti che possano danneggiare la struttura ricettiva o le piante presenti. In caso contrario, noi e il proprietario ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto di locazione, allontanare gli ospiti dalla struttura e trattenere l'importo pagato per l'affitto.

## TERMINI E CONDIZIONI DI LOCAZIONE - VILLAS KALMAR D.O.O.

4.6. **Animali domestici e allergie:** La possibilità di portare animali domestici e le condizioni per il loro accesso saranno indicate sul sito della singola struttura ricettiva. Eventuali costi aggiuntivi di pulizia relativi agli animali saranno chiaramente indicati. Durante la prenotazione, l'ospite deve indicare il numero di animali domestici; eventuali costi di pulizia aggiuntivi (se previsti) saranno aggiunti automaticamente al prezzo totale dell'affitto. Non è consentito avere un numero di animali superiore a quello dichiarato e indicato nella conferma di prenotazione; in caso contrario, noi e il proprietario ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto di locazione, allontanare gli ospiti dalla struttura e trattenere l'importo pagato per l'affitto.

Gli animali non possono in alcun caso accedere alle piscine e non è consentito farli salire sui mobili. L'ospite è responsabile della pulizia dopo il proprio animale. Tutti gli animali domestici devono essere vaccinati in tempo contro la rabbia e altre malattie secondo la normativa vigente. Si raccomanda agli ospiti di informarsi sulle malattie comuni per gli animali nella zona di viaggio e di prenderne le dovute precauzioni. La custodia degli animali è responsabilità esclusiva dell'ospite.

4.7. **Rumore:** Potrete occasionalmente avvertire rumori imprevisti provenienti dai vicini, lavori edili, traffico ecc. Né noi né il proprietario possiamo essere ritenuti responsabili né possiamo controllare tali disturbi. Verificate la posizione della struttura ricettiva per assicurarvi che soddisfi le vostre aspettative.

4.8. **Piscine, jacuzzi e strutture simili:** L'uso di piscine, jacuzzi o strutture simili è a rischio e responsabilità dell'ospite, che deve seguire tutte le istruzioni fornite. L'uso eccessivo non è consigliato. I bambini devono essere sorvegliati da adulti. È possibile che piscine e jacuzzi esterne non siano riscaldate e potrebbero non essere disponibili tutto l'anno. Tenete presente che l'uso di piscine/vasche idromassaggio comporta rischi per la salute.

4.9. **Internet:** L'accesso a Internet è un servizio aggiuntivo fornito dal proprietario. La velocità e la disponibilità possono variare a seconda delle condizioni atmosferiche, della posizione e della copertura dell'operatore locale. Né noi né il proprietario possiamo assumere responsabilità per segnali lenti o eventuali malfunzionamenti.

4.10. **Divieto di fumo:** È vietato fumare all'interno delle strutture ricettive.

4.11. **Ricarica veicoli elettrici:** Consentita solo se presente apposita stazione di ricarica. La ricarica tramite prese domestiche è severamente vietata in quanto può causare sovraccarichi, danni all'impianto elettrico e, nel peggior dei casi, incendi.

4.12. **Risoluzione dei difetti:** Il proprietario ha il diritto di riparare qualsiasi difetto o guasto in qualsiasi momento, con l'obbligo di arrecare il minor disturbo possibile all'ospite.

4.13. **NOTA IMPORTANTE:** SE L'OSPITE HA PARTICOLARI ESIGENZE SANITARIE — AD ESEMPIO ALLERGIE O SIMILI — È TENUTO COMUNICARLE AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE AFFINCHÉ POSSIAMO VERIFICARE SE LA STRUTTURA RICETTIVA SODDISFA LE SUE ESIGENZE. Non garantiamo la compatibilità della struttura con esigenze specifiche né riguardo all'uso precedente della struttura (ad esempio che in precedenza non vi siano stati animali o che non sia stato fumato, nonostante divieti).

## 5. RECLAMI DELL'OSPITE

5.1. **Reclami sulla struttura ricettiva:** Se, all'arrivo, l'ospite nota che la struttura non è pulita o riscontra danni o difetti, deve segnalarlo immediatamente al proprietario; in caso contrario si considererà che l'ospite ha ricevuto la struttura in buono stato. Se l'ospite rileva danni o difetti successivamente, ha diritto a presentare reclamo al proprietario entro 24 ore dalla scoperta. I reclami devono essere

## TERMINI E CONDIZIONI DI LOCAZIONE - VILLAS KALMAR D.O.O.

presentati al proprietario in modo appropriato. L'ospite deve consentire al proprietario un tempo ragionevole per risolvere il problema. Se l'ospite non è soddisfatto della soluzione proposta, può rivolgersi direttamente a noi per chiedere mediazione nella risoluzione del reclamo, sempre prima della partenza. Non possiamo mediare se il reclamo ci viene notificato soltanto dopo che l'ospite ha lasciato la struttura. Se l'ospite decide unilateralmente di lasciare la struttura prima del termine della partenza, senza averci dato la possibilità di mediare, lo farà a proprio rischio e spese. L'ospite è tenuto a tentare di prevenire un peggioramento di eventuali danni, difetti o guasti e, nella misura massima ragionevole, a ridurre le perdite per il proprietario.

- 5.2. **Reclami scritti:** Gli ospiti possono inviare eventuali reclami scritti al nostro indirizzo postale o via e-mail a: [contact@villaskalmar.com](mailto:contact@villaskalmar.com). Risponderemo per iscritto entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo. Se il reclamo riguarda la struttura ricettiva, lo inoltreremo anche al proprietario della struttura.

## 6. PREZZI E PAGAMENTO

- 6.1. **MIGLIOR PREZZO GARANTITO:** Garantiamo ai nostri ospiti che offriamo i prezzi di affitto più convenienti disponibili per le strutture ricettive pubblicizzate. Se un ospite trova la stessa struttura per lo stesso periodo, alle stesse condizioni e nella stessa valuta a un prezzo inferiore e ci fornisce prova adeguata, garantiamo l'applicazione di quel prezzo inferiore più un'ulteriore riduzione del 5% (cinque per cento). Ciò è applicabile solo se è possibile effettuare la prenotazione al prezzo inferiore indicato, se il prezzo inferiore è un prezzo regolare (promozioni di terzi sono escluse) e se la differenza di prezzo non è dovuta a un aumento di imposte o oneri pubblici.
- 6.2. **Canone di locazione:** I prezzi sono indicati in euro a settimana, salvo diversa indicazione. Il pagamento è in euro (EUR). Non siamo responsabili per differenze di cambio o commissioni bancarie. L'affitto si considera pagato solo quando l'importo concordato è accreditato sul nostro conto o è stato corrisposto al proprietario. Tutti gli importi versati sono non rimborsabili in quanto vengono trasferiti ai proprietari. Consigliamo vivamente la stipula di un'assicurazione per l'annullamento del viaggio.
- 6.3. **Modalità di pagamento:** Salvo diversa indicazione, il pagamento avviene in due rate: 30% al momento della prenotazione (acconto), 70% entro e non oltre 30 giorni prima dell'arrivo. ECCEZIONALMENTE, se la prenotazione è effettuata a meno di 30 giorni dall'arrivo, l'intero importo è dovuto immediatamente. Se l'acconto viene pagato tramite bonifico bancario, il pagamento dovrà pervenirci entro 2 giorni, con l'obbligo di inviare la conferma dell'avvenuto pagamento. Nelle strutture in cui ciò è consentito, il saldo finale può essere pagato in contanti direttamente al proprietario. Il ritardo nel pagamento costituisce violazione delle presenti Condizioni Generali.
- 6.4. **Costi inclusi:** Il prezzo dell'affitto include acqua, elettricità, gas, internet, biancheria, pulizia finale, manutenzione piscina ed esterni, tassa di soggiorno e IVA. I prezzi sono espressi in euro a settimana, salvo diversa indicazione.

## 7. CANCELLAZIONI E MODIFICHE

- 7.1. **Cancellazione della locazione:** Il contratto di locazione può essere cancellato solo tramite e-mail e diventa effettivo alla data di ricezione della cancellazione. Tutti i pagamenti effettuati vengono trattenuti e non è previsto alcun rimborso. La prenotazione non può essere trasferita ad un'altra struttura ricettiva (a causa dei diversi proprietari).
- 7.2. **Trasferimento della locazione:** Se l'ospite trova altri ospiti disponibili a sostituirlo nelle stesse date e condizioni, il contratto può essere trasferito ai nuovi ospiti.

## TERMINI E CONDIZIONI DI LOCAZIONE - VILLAS KALMAR D.O.O.

- 7.3. **Forza maggiore:** In caso di eventi di forza maggiore che impediscano o rendano difficoltosa la locazione o il soggiorno nella struttura ricettiva (ad es. guerra, catastrofi naturali, disastri ambientali, epidemie, chiusura di confini, scioperi, infestazioni, ecc.), né noi né il proprietario siamo responsabili per impossibilità di utilizzo o esperienze negative legate alla locazione. In tali casi, noi e il proprietario riserviamo il diritto di risolvere il contratto di locazione o proporre all'ospite date alternative.
- 7.4. **Risoluzione della locazione:** In caso di violazione delle presenti Condizioni Generali, noi e/o il proprietario ci riserviamo il diritto di risolvere il contratto di locazione nei confronti degli ospiti interessati, eventualmente allontanandoli dalla struttura ricettiva, e di trattenere l'intero importo versato a titolo di locazione (o l'acconto). In tal caso, gli ospiti devono lasciare la struttura con tutti i propri effetti personali entro due (2) ore. In tale circostanza, l'ospite non avrà diritto ad alcun rimborso né dal proprietario né dall'agenzia VILLAS KALMAR.

## 8. DEPOSITO CAUZIONALE

- 8.1. **Deposito:** All'arrivo, l'ospite deve lasciare un deposito cauzionale in contanti al proprietario o avere un'assicurazione valida contro i danni alla proprietà. L'importo esatto del deposito è indicato nella conferma della prenotazione. Il deposito serve come garanzia per il proprietario in caso di danni alla proprietà. Se i danni superano l'importo del deposito, l'ospite è tenuto a risarcire l'intero danno. Se non ci sono danni, il proprietario e/o il suo rappresentante autorizzato restituiranno l'intero deposito all'ospite al momento della partenza.
- 8.2. **Deposito aumentato:** Alcuni ospiti o gruppi possono essere tenuti a versare un deposito maggiore, comunicato tempestivamente.

## 9. DANNI

- 9.1. **Responsabilità dell'ospite:** L'ospite è responsabile per eventuali danni alla proprietà (comprese le aree esterne), arredi, elettrodomestici o altri beni, causati da sé o da persone a cui ha consentito l'accesso. I danni comprendono qualsiasi riduzione del valore della proprietà, arredi, elettrodomestici o altri beni, ad eccezione dell'usura normale dovuta a uso corretto. Gli ospiti sono informati che la struttura ricettiva è offerta in affitto e che eventuali danni devono essere riparati urgentemente; quindi, i costi di riparazione possono comportare costi superiori. Se l'ospite non ha copertura assicurativa, i danni saranno detratti dal deposito cauzionale. Se il deposito non è sufficiente, l'ospite dovrà pagare la differenza.
- 9.2. **Segnalazione danni:** Qualsiasi danno deve essere segnalato immediatamente al proprietario. Prima della partenza, sarà effettuato un controllo congiunto della struttura ricettiva. Il deposito restituito non conferma l'assenza di danni. Se il proprietario successivamente rileva danni non visibili al momento della partenza, l'ospite può essere ritenuto retroattivamente responsabile.

## 10. ASSICURAZIONE IN COLLABORAZIONE CON ALLIANZ

- 10.1. **Assicurazione responsabilità danni alla proprietà:** Durante il processo di prenotazione, l'ospite può stipulare una polizza assicurativa per danni alla proprietà. Tutti i dettagli e le condizioni dell'assicurazione sono definiti nei documenti forniti all'ospite da Allianz Assicurazioni (Allianz osiguranje d.d.). Se attivata, non è richiesto il deposito cauzionale in contanti. Eventuali danni superiori all'importo assicurato devono essere coperti dall'ospite. La polizza non copre danni

## TERMINI E CONDIZIONI DI LOCAZIONE - VILLAS KALMAR D.O.O.

intenzionali. In tali casi, l'ospite è obbligato a risarcire pienamente il proprietario per tutti i danni causati.

10.2. **Assicurazione annullamento viaggio:** Durante il processo di prenotazione, l'ospite può stipulare una polizza annullamento viaggio. Tutti i dettagli e le condizioni dell'assicurazione sono definiti nei documenti forniti all'ospite da Allianz Assicurazioni. In caso di cancellazione della prenotazione, l'ospite dovrà richiedere il rimborso direttamente all'assicuratore, in conformità ai termini e condizioni di Allianz Assicurazioni.

### 11. PRIVACY

11.1. **Protezione dei dati personali:** Le informazioni sul trattamento dei dati personali degli ospiti sono disponibili nella nostra informativa sulla privacy, pubblicata sul nostro sito web.

### 12. DISPOSIZIONI FINALI E GIURISDIZIONE

12.1. **Avvisi:** Forniamo tutte le informazioni sulle strutture ricettive tramite il nostro sito web e ci impegniamo a presentare le informazioni più accurate e aggiornate ricevute dai proprietari. In caso di informazioni inesatte o incomplete, la responsabilità è esclusivamente del proprietario, e VILLAS KALMAR non può essere ritenuta responsabile.

12.2. **Ambito di applicazione:** Le presenti Condizioni Generali si applicano esclusivamente all'affitto delle strutture ricettive. Servizi o prodotti aggiuntivi sono soggetti a un accordo separato tra l'ospite e il proprietario o il fornitore del servizio/prodotto aggiuntivo.

12.3. **Lingua:** Le presenti Condizioni Generali sono redatte in più lingue. In caso di discrepanze, prevale la versione in lingua croata.

12.4. **Legge applicabile:** La legge della Repubblica di Croazia si applica alle presenti Condizioni Generali.