

**1) PRENOTAZIONE** La prenotazione è da intendersi definitivamente confermata al ricevimento della "Lettera di Conferma" che l'Agenzia spedisce solo dopo aver ricevuto la caparra, l'elenco degli inquilini compilato in ogni sua parte e l'accettazione della proposta di locazione medesima sottoscritta.

**2) CAPARRA / SALDO** L'importo della caparra è indicato nella "Proposta d'Affitto" e deve essere corrisposto nei termini indicati nella proposta stessa, tramite bonifico bancario o carta di credito. Vi preghiamo di indicare nella causale di versamento il numero della "Proposta di Affitto" o "l'Alloggio" ed il nominativo dell'intestatario della prenotazione. L'Agenzia si riserva di rifiutare le caparre ricevute oltre i termini indicati. Il saldo della prenotazione dovrà essere effettuato all'arrivo in contanti, carta di credito o tramite assegno oppure tramite bonifico bancario almeno 4 giorni prima dell'arrivo.

**3) DISDETTA / CANCELLAZIONE** Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente all'Agenzia l'impossibilità ad usufruire della vacanza e la conseguente cancellazione della prenotazione;

a. se la cancellazione avviene con almeno 5 settimane di preavviso dalla data di inizio soggiorno il Cliente riceverà un buono pari all'importo della caparra versata, al netto dei soli costi di gestione pratica, da utilizzare per altra prenotazione nella stessa struttura nell'anno in corso o in quello successivo;

b. se la cancellazione avviene con meno di 5 settimane di preavviso dalla data di inizio soggiorno la caparra versata sarà persa senza ulteriori addebiti;

c. in caso il Cliente non si presenti il giorno previsto per l'inizio del soggiorno (NO SHOW) senza averne dato preventiva comunicazione scritta (via mail centro@agenziauniverso.it o fax 0039.0421.66049) il Cliente si impegna a versare il saldo dei giorni che dovessero rimanere in conseguenza di ciò sfitti.

d. In caso di comprovata necessità (infortunio, malattia, annullamento ferie etc) e con un preavviso di almeno 10 giorni il Cliente potrà richiedere all'Agenzia di posticipare il soggiorno (non modificarne la durata), nel corso dello stesso anno, su altro appartamento eventualmente disponibile addebitando i soli costi di gestione pratica. I buoni sconto non sono cumulabili con altre offerte o promozioni e potrebbero non essere utilizzabili in tutte le strutture. Vi informiamo che è possibile assicurare on-line l'eventuale annullamento o l'interruzione anticipata della vacanza ed eventualmente anche l'assistenza sanitaria, infortunio, responsabilità civile, etc. Per maggiori informazioni potete consultare ad esempio il sito Allianz Assistance o Columbus Direct.

**4) ARRIVO / ARRIVO POSTICIPATO / MANCATO ARRIVO / PARTENZA ANTICIPATA**

La consegna dell'appartamento avverrà il giorno stabilito tra le ore 16.00 e le ore 19.00. L'Agenzia si riserva il diritto di consegnare la chiavi dell'appartamento prima di tale orario a chi dovesse farne richiesta, con le seguenti precisazioni che il Cliente espressamente dichiara di accettare:

a. l'appartamento viene consegnato come lasciato dal Cliente in partenza;

b. non è possibile presentare lamentele in merito alla pulizia dell'appartamento;

c. alla partenza l'appartamento dovrà essere riconsegnato comunque perfettamente pulito.

In alcune strutture è possibile richiedere all'Agenzia il servizio di CHECK-IN PLUS (Euro 30,00), previa prenotazione, con garanzia di consegna dell'appartamento entro le ore 12.00.

In caso di arrivo ritardato si prega di avvisare tempestivamente l'Agenzia, in caso contrario l'appartamento verrà tenuto a disposizione fino alle ore 10.00 del giorno successivo dopodiché l'Agenzia potrà riaffittarlo con le conseguenze di cui al punto 3 lettera c.

Nel caso il Cliente decida di arrivare uno o due giorni dopo la data prevista sarà tenuto a versare il saldo preventivamente. Nel caso in cui il Cliente anticipi la propria partenza non ha diritto ad alcuna riduzione del canone.

**5) NORME DI SOGGIORNO**

a. E' vietato ospitare più persone di quanto non sia indicato nella "Lettera di Conferma". A questo proposito i bambini sono considerati come adulti. L'Agenzia a suo insindacabile giudizio può autorizzare la presenza di una persona in più contro pagamento di un sovrapprezzo.

b. Gli ospiti sono tenuti a rispettare il regolamento della casa e ad osservare scrupolosamente gli orari di riposo pomeridiani e notturni (generalmente 13.30 - 15.30 / 22.00 - 08.30).

c. Gli ospiti si impegnano ad avere la massima cura dell'appartamento e delle sue dotazioni. Eventuali danni dovranno essere risarciti dal Cliente.

d. Reclami in merito allo stato dell'appartamento sono accettati solo se pervenuti un'ora dopo dell'arrivo, per le dotazioni ed accessori dello stesso solo se pervenuti entro le ore 12:00 del giorno successivo all'arrivo.

e. Gli animali domestici possono essere portati con sé solo se richiesto all'atto della prenotazione e da noi autorizzati, in considerazione del regolamento di ciascuna casa o della volontà del singolo proprietario dell'appartamento, e pagando il relativo supplemento. E' in ogni caso vietato lasciare da soli gli animali all'interno dell'appartamento.

f. Non è consentito l'uso di stufe, fornelli, climatizzatori propri ed altri elettrodomestici o accessori energivori. Per verificare il rispetto di queste norme e per opere di manutenzione l'Agenzia si riserva il diritto di entrare negli appartamenti anche in assenza degli inquilini. Qualora dovessero emergere gravi inosservanze la locazione di intenderà risolta di diritto con effetto immediato.

**6) DOTAZIONE DEGLI APPARTAMENTI**

Gli appartamenti sono arredati e provvisti di cucina a gas, frigorifero, accessori da cucina (piatti, posate, bicchieri, pentole ad eccezione delle padelle antiaderenti), una coperta ed un cuscino per ciascun letto. Il Cliente deve portare con sé la biancheria da tavola, da bagno e le lenzuola. Su richiesta è possibile noleggiare in loco le lenzuola. I copri-materassi ed i copri-cuscini non possono essere utilizzati come biancheria da letto, se saranno rinvenuti i materassi sporchi verranno addebitati i costi di lavanderia. In numero marginale delle strutture sublocate, la fornitura di gas avviene per tramite l'utilizzo di bombole. Una volta esaurita la bombola verrà tempestivamente sostituita esclusivamente nei seguenti orari: 9.00 - 12.15 / 15.00 - 19.00 (orario estivo) . Salvo diversa specifica gli immobili proposti per locazione sono Certificati in Classe G

(>160 Kwh/mq annuo).

**7) CAUZIONE**

A garanzia del puntuale rispetto di tutte le norme sopra citate alla consegna dell'appartamento il Cliente verserà all'Agenzia un deposito cauzionale di € 100,00 in contanti. La restituzione della cauzione avverrà in contanti alla partenza dopo che l'Agenzia, a propria discrezione, potrà richiedere al Cliente di attendere in alloggio e/o in ufficio il controllo dell'appartamento (circa 20/30 minuti) oppure provvederà alla restituzione dell'importo tramite bonifico bancario alle coordinate che dovranno essere comunicate in forma scritta. La cauzione in caso di presenza di animali o gruppi di giovani potrà essere innalzata fino ad Euro 200,00 sempre ad insindacabile giudizio dell'Agenzia, nonché restituita entro 48 ore tramite bonifico bancario alle coordinate comunicate dal cliente

**8) PARTENZA** L'appartamento deve essere lasciato libero, in ordine e pulito, entro le ore 10:00 del mattino del giorno stabilito. Anche qualora il Cliente abbia richiesto e pagato il servizio di pulizia finale è tenuto a riconsegnare l'appartamento libero da residui ed immondizie, servizi igienici puliti, stoviglie e pentole perfettamente pulite e riposte negli appositi armadi. A discrezione dell'Agenzia la partenza può essere autorizzata anche al di fuori dell'orario di ufficio ma in tal caso l'Agenzia si riserva il diritto di restituire la cauzione tramite bonifico bancario addebitandone il relativo costo. Se il giorno della partenza, in seguito al controllo l'appartamento risulterà sporco ed in disordine verrà addebitato il costo delle pulizie come da listino prezzi aumentato del 100%. Nel caso in cui vengano rinvenute pentole, stoviglie o pattumiera non perfettamente pulite verranno addebitati, solo per la pulizia di queste ultime, Euro 50,00. Se negli appartamenti e/o nei giardini dove sono stati ospitati animali vengano rinvenuti peli, deiezioni, buche verranno addebitati solo per questo motivo Euro 100,00. Per nessun motivo verranno riconsegnate le chiavi dell'appartamento.

**9) RESPONSABILITA' DELL'AGENZIA**

Nessuna responsabilità può essere attribuita all'Agenzia in merito a rotture, infortuni, smarrimenti, furti, ritardi ed inconvenienti che si dovessero verificare nell'appartamento. L'Agenzia presterà comunque il proprio aiuto per risolvere eventuali problemi. Eventuali comprovate richieste di risarcimento devono essere richieste sul posto e presentate in forma scritta. Nel caso di mal funzionamento dell'impianto di climatizzazione l'Agenzia fornirà un impianto portatile fintanto che la riparazione non sia avvenuta oppure si stabilisce un rimborso forfetario pari al 10% dell'importo giornaliero del canone per i soli giorni nei quali l'impianto è stato fuori uso. Per eventuali controversie legali il Foro esclusivo competente è Venezia.

**10) NORME PARTICOLARI**

a. In caso di imprevisti l'Agenzia si riserva di sostituire l'appartamento assegnato con altro avente le medesime caratteristiche.

b. La richiesta di un particolare appartamento (numero, piano, esposizione, vista, etc) viene tenuta in considerazione dall'Agenzia che tuttavia non può fornire la relativa garanzia.

c. Le immagini degli arredi contenute nel catalogo e nel sito internet vanno intese come foto "tipo" e non sono pertanto vincolanti per tutti gli alloggi.

d. I prezzi di listino non sono vincolanti per tutti gli alloggi.

e. Eventuali tasse ed imposte richieste dall'Amministrazione Comunale (vedi Tassa di Soggiorno) devono essere considerate come extra e saldate in contanti all'arrivo.

f. WI-FI INTERNET - Il servizio viene fornito gratuitamente o a pagamento nelle strutture indicate dallo specifico logo e può essere fornito nell'alloggio oppure nelle sole parti comuni (ad esempio piscina, etc) All'arrivo verrà fornita gratuitamente 1 password per appartamento. In caso di mancato o cattivo servizio l'Agenzia si attiverà nel contattare urgentemente il fornitore del servizio senza che però possano essergli imputate richieste di risarcimento.

g. SAT TV - L'indicazione di sat tv segnala l'esistenza di un impianto satellitare che consente di ricevere alcuni canali stranieri preimpostati e non modificabili.

TV - Ad Eraclea Mare, in particolare in pineta, il segnale tv è spesso debole ed è pertanto possibile ricevere immagini poco nitide o un numero limitato di canali o nessuno ciò è dovuto al fatto della localizzazione della località. La gestione delle antenne tv è di competenza degli Amministratori dei singoli fabbricati e pertanto l'Agenzia non può intervenire se non per loro tramite. Non possono essere pertanto imputate all'Agenzia richieste di risarcimento.

h. PISCINA - L'apertura delle piscine è garantita da inizio giugno a inizio settembre in base alle condizioni meteo del periodo.

**11) ACCETTAZIONE**

All'atto della prenotazione il Cliente locatario accetta espressamente tutte le clausole e condizioni qui esposte.

CHECK-IN Inevitabilmente nel periodo di alta stagione si può creare coda per il saldo del soggiorno ed il ritiro delle chiavi dell'appartamento. Per motivi di sicurezza è consentito l'accesso al massimo di 2 persone per ciascun appartamento munite dei documenti di tutte le persone ospitate.

CHECK-IN PLUS. Oltre al Check-In abituale è possibile richiedere anche il servizio CHECK-IN PLUS con ingresso prioritario che potrà essere utilizzato SOLO da coloro che: 1.Hanno ricevuto l'assenso da parte dell'Agenzia 2.Hanno provveduto al saldo della prenotazione almeno 15 giorni prima della data di arrivo esclusivamente tramite bonifico bancario (NO CARTA DI CREDITO) alle seguenti coordinate, indicando il numero di pratica ed il nominativo dell'intestatario della "Lettera di Conferma" o "Proposta di locazione": Beneficiario: AGENZIA UNIVERSO VACANZE Srls: IT 23 I 02008 36091 000103570181 BIC: UNCRITM1UR8 3.Hanno completato on-line la Registrazione Clienti / Elenco inquilini.

Ai sensi dell'art. 13 del D.L. 30/6/03 n° 196 si precisa che i dati forniti all'agenzia verranno utilizzati per l'invio del catalogo e per le finalità connesse alla prenotazione ed alla notifica delle persone alloggiate alle competenti autorità.

Con la prenotazione si intendono espressamente accettate tutte le norme sopraindicate.