



CONDIZIONI GENERALI

1. Premesse.

Nelle presenti "Condizioni generali di locazione" si intende:

- per "Agenzia Universo" l'azienda Agenzia Universo Vacanze Srls esercente l'attività di locazione immobili propri e sublocazione di immobili turistici;
- per "Cliente" colui che effettua la Prenotazione ed usufruisce dei servizi e degli immobili offerti in locazione dall'azienda immobiliare turistica Agenzia Universo Vacanze Srls;
- per "Offerta" la comunicazione di disponibilità alloggi alla richiesta del Cliente di prendere in locazione un appartamento, per un certo periodo di tempo;
- per "Proposta di Contratto" la comunicazione da parte dell'Agenzia Universo, a seguito del ricevimento dell'Offerta, di disponibilità di un appartamento al Cliente, contenente il dettaglio della disponibilità dell'alloggio prescelto dal Cliente e l'invito ad inviare la caparra;
- per "Lettera di Conferma" la comunicazione da parte dell'Agenzia Universo di conferma del ricevimento della caparra e di perfezionamento della Locazione;
- per "Locazione" il contratto che viene concluso tra l'Agenzia Universo ed il cliente;
- per "Condizioni generali di contratto" le condizioni e norme cui è soggetta la Locazione

2.- Prenotazione e perfezionamento della locazione.

La Locazione si intende perfezionata nel momento in cui il Cliente riceve la Lettera di Conferma che l'Agenzia Universo spedisce immediatamente dopo aver ricevuto la caparra di cui all'art. 3.

La Lettera di Conferma dovrà essere presentata dal Cliente al momento della presa in consegna delle chiavi dell'appartamento. Alla Lettera di Conferma è allegato un modulo, contenente l'Elenco degli Alloggiati, che dovrà essere compilato, sottoscritto e rispedito al più presto all'Agenzia Universo.

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.

Il corrispettivo è comprensivo del canone di locazione, luce, acqua, gas, uso piscina (dove esistente), sanificazione dei locali, un posto auto, spese condominiali ordinarie e spese di asporto rifiuti, fatto salvo diversa previsione concordata formalmente per scritto nel contratto convenuto tra Agenzia Universo ed il conduttore/subconduttore.

Il corrispettivo non è comprensivo di tassa di soggiorno (calcolata secondo le tariffe stabilite dal Comune ove è sito l'alloggio) biancheria, servizio spiaggia, aria condizionata, sanificazione dell'alloggio con macchina ad ozono, pulizia finale, tassa di soggiorno e marca da bollo € 2,00 da apporre a vostro carico e cura sulla vostra copia di Lettera Conferma.

3.- Caparra confirmatoria e Saldo L'importo della caparra è indicato nella "Proposta di Contratto" 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. Beneficiario: AGENZIA UNIVERSO VACANZE Srls: IT 52 N 08356 36090 000000056437 - BIC: ICRAITRR9W0.

4.- Disdetta/Cancellazione Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente all'Agenzia l'impossibilità ad usufruire della vacanza e la conseguente cancellazione della prenotazione.

a. in caso di rinuncia per giusta causa alla vacanza e/o sua modifica non perderete la caparra versata: per disdette e/o modifiche comunicate almeno 5 settimane prima dell'arrivo potrete ricevere un bonus dell'importo totale già versato, valido per una prenotazione da effettuare nell'anno in corso oppure in quello successivo presso una delle nostre strutture. I buoni sconto non sono cumulabili con altre offerte o promozioni e potrebbero non essere utilizzabili in tutte le strutture.

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;



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 sul nostro sito lo spazio riservato al nostro partner assicurativo Allianz Assistance.

5. - 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 Universo si riserva il diritto di consegnare la chiave dell'appartamento prima di tale orario a chi dovesse farne richiesta, con le seguenti precisazioni che il Cliente espressamente dichiara di accettare:

- a. l'alloggio 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.

È possibile richiedere all'Agenzia Universo 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'alloggio con caparra versata verrà tenuto a disposizione fino alle ore 10:00 del giorno successivo, dopodiché l'Agenzia potrà riaffittarlo con le conseguenze di cui al punto 4 lett. 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 prezzo convenuto nella Lettera di Conferma.

6. - 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 è 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.

7.- Dotazione degli appartamenti

Gli appartamenti sono arredati e provvisti di dotazioni necessarie al soggiorno del numero massimo di ospiti previsti da contratto. In particolare l'alloggio da voi condotto in locazione ad uso turistico estivo è fornito di: cucina a gas o a conduzione, frigorifero con cella congelatore, accessori da cucina (piatti, posate, bicchieri, pentole acciaio inox no antiaderenti), una coperta (ndr. trapuntino monouso da richiedere in agenzia) 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 la biancheria da letto (lenzuola e copricuscino) e da bagno (asciugamani da viso e doccia). I copri-materassi ed i copricuscini non possono essere utilizzati come biancheria da letto, se saranno rinvenuti i materassi sporchi verranno addebitati i costi di lavanderia. Ove vi fosse la cucina con bombola a gas 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).

8. Cauzione

Il Cliente si impegna sin d'ora a lasciare gli appartamenti in perfetto ordine. A garanzia del puntuale rispetto di tutte le norme comportamentali e di manutenzione e corretto uso degli appartamenti e delle camere, l'Agenzia Universo, e a



sua insindacabile discrezione, potrà richiedere al Cliente, al momento del ritiro delle chiavi, una cauzione per appartamento di € 100,00 e nel caso di presenza di animali o gruppi di giovani potrà essere innalzata fino da Euro 200,00 a Euro 500,00. Dopo aver accertato il buono stato dell'appartamento, detta cauzione viene restituita in contanti presso l'ufficio ovvero tramite bonifico in caso di partenza avvenuta fuori orario ufficio.

9. Tassa di Soggiorno

In conformità a quanto disposto dall'articolo 4 del D.Lgs. n. 23 del 14 marzo 2011, i Comuni del litorale veneziano hanno istituito l'imposta di soggiorno e con proprio Regolamento disciplinano l'applicazione dell'imposta a carico dei soggetti che alloggiano nelle strutture ricettive situate sul loro territorio e dovrà essere saldata in contanti dai clienti in ufficio direttamente all'arrivo.

10. Partenza

Nel giorno della partenza all'orario concordato (entro le ore 10.00) con un margine di tolleranza di 20 minuti prima o dopo l'orario comunicato dall'ospite, il personale incaricato si presenterà presso l'alloggio per effettuare il controllo. Il cliente dovrà esibire la ricevuta di deposito cauzionale, nella quale l'operatore segnalerà eventuali mancanze e lo stato dell'alloggio. Al termine della compilazione, l'addetto e il cliente sottoscriveranno tale ricevuta. Le pulizie di fine occupazione prevedono lo smaltimento differenziato dei rifiuti, locali e mobilio in ordine e puliti, piano cottura pulito e sgrassato, stoviglie lavate, frigorifero pulito e scongelato e pulizia del forno dove presente. Il cliente con la ricevuta di deposito cauzionale dovrà recarsi all'Agenzia, dove gli verrà restituita la cauzione versata all'arrivo al netto di eventuali trattenute rilevate durante il controllo. Anche qualora il Cliente abbia richiesto e pagato il servizio di pulizia finale è tenuto a riconsegnare l'appartamento libero da residui ed immondizie, con il frigorifero e angolo cottura 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 non pulito e/o in disordine, l'ospite sarà invitato a rimediare all'inconveniente. Nel caso in cui, a seguito dell'invito ricevuto, l'ospite rifiuti di rientrare nell'alloggio per risolvere l'appunto segnalato dagli addetti al controllo ovvero il risultato permanga mediocre l'Agenzia Universo si vedrà costretta ad addebitare il costo della prestazione: Euro 20,00 per pulizia mobili e/o suppellettili e/o stoviglie e/o accessori igienici; Euro 5,00 per rifiuti non smaltiti; Euro 15,00 per frigorifero non pulito e scongelato Euro 15,00. 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.

11. Responsabilità dell'Agenzia Universo.

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 forfettario pari al 5% dell'importo giornaliero del canone per i soli giorni nei quali l'impianto è stato fuori uso. **Si informa che il personale autorizzato dall'Agenzia Universo può entrare negli appartamenti o camere per eventuali riparazioni o manutenzioni anche in assenza degli inquilini.**

Per eventuali controversie legali il Foro esclusivo competente è Venezia.

12. Norme particolari

- a. In caso di imprevisti l'Agenzia Universo si riserva di sostituire l'alloggio 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 interne e/o esterne delle case e/o loro arredi e corredi contenuti nel materiale pubblicitario cartaceo, nel sito internet , e/o in ogni altro canale pubblicitario vanno intese come foto "tipo" e non sono pertanto vincolanti per gli tutti gli alloggi .
- d. I prezzi convenuti per scritto tra l'Agenzia Universo e l'ospite sono vincolanti per le parti, fatto salvo che non si riscontrino errori dovuti a trascrizione e/o errato calcolo di valutazione economica e/o errata digitazione computerizzata e/o errore dovuto al programma gestionale in servizio presso l'Agenzia Universo Vacanze Srls.
- 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). In caso di mancato o cattivo servizio l'Agenzia si attiverà nel contattare urgentemente il fornitore del servizio senza che però possano essergli

Agenzia Universo Vacanze Srls via Marinella n°41 – 30020 Eraclea Mare (VE) –

**Tel. (+39) 0421 66266 Fax (+39) 0421 66049 E-mail info@agenziauniverso.it Web www.agenziauniverso.it
Cod.Fisc - P. IVA – Iscr. Reg. Impr. di Venezia 04271440275 Cap.Soc. € 1000,00 i.v. PEC agenziauniversovacanze@pec.it**



imputate richieste di risarcimento. Si informa la gentile clientela che è attivo il servizio Wi-fi gratuito in Eraclea Mare su via Dancalia.

g. SAT TV - L'indicazione di sat tv segnala l'esistenza di un impianto satellitare che consente di ricevere alcuni canali italiani e/o 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 qualora si riscontrasse la mal ricezione televisiva.

h. PISCINA - L'apertura delle piscine in Eraclea Mare sono ordinate dall'amministratore condominiale, pertanto l'Agenzia Universo garantisce la loro apertura solo ed esclusivamente nei periodi e negli orari stabiliti dai rispettivi Condomini.

13) Accettazione

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 amministrativi e documento identificativo della persona intestataria della prenotazione e del capofamiglia e/o capogruppo ai fini del riconoscimento.

CHECK-IN PRIORITARIO. Oltre al Check-In abituale è possibile richiedere anche il servizio CHECK-IN PRIORITARIO 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 36 ore prima della data di arrivo 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.

All'atto della prenotazione confermata l'ospite conduttore accetta espressamente tutte le clausole e condizioni qui esposte.