

NORME GENERALI PER LE PRENOTAZIONI DEI SERVIZI

Tutti le proposte presenti sul sito www.primaklima.it sono forniti dalla Prima Klima Reisen GmbH di Berlino, Germania e la loro diffusione in Italia è curata dalla Solotour srl che provvede alla realizzazione dei servizi internet, alla loro promozione, alla cura dei rapporti con i clienti e quanto altro necessario per poterne usufruire.

Poiché i servizi riguardano settori diversi le loro caratteristiche cambiano a seconda del settore a cui si riferiscono e qui di seguito vengono precisati meglio.

CASE PER VACANZE

Tutte le case sono visitate da personale dell'agenzia prima di firmare i contratti con i relativi proprietari. Si scelgono sempre, ovviamente, delle case in buono stato di conservazione, che abbiano sempre una cucina funzionante completa di frigorifero, fornelli e lavello; con un bagno che abbia almeno la doccia con acqua calda; delle camere complete delle necessarie dotazioni e possibilmente un incaricato della consegna che sia gentile e disponibile.

Occorre tenere presente, però, che si tratta quasi sempre di case di privati e quindi diverse l'una dall'altra ed è praticamente impossibile avere uno standard generale identico ed inflessibile per tutte le case o poterle descrivere tutte in modo davvero completo. A questo occorre aggiungere che esistono caratteristiche costruttive diverse da località a località ed a volte persino fra località distanti pochi chilometri fra loro.

È necessario, pertanto, che chi abbia inderogabili e specifiche esigenze per la casa o le sue dotazioni (ad esempio: presenza del congelatore per surgelati nel frigorifero; cucine con forno; ferri da stiro; reti e materassi ortopedici; sistemazioni obbligate per letti singoli e matrimoniali nelle varie camere; corridoi e disimpegni fra le camere ed il bagno; camere da letto collegate da porte interne per il controllo dei bambini; mancanza di gradini fra le camere della casa o fra la casa e il terrazzo; fobie per zanzare o gechi od altri animali ed insetti; eventuali problemi d'asma in presenza di sfioriture della calce o della pittura usata per imbiancare le pareti; necessità del massimo silenzio nei pressi della casa; etc. etc.) le precisi con chiarezza al momento della prenotazione e chiedi tutte le necessarie delucidazioni prima di concludere la prenotazione e richiedere che eventuali precisazioni vengano messe per iscritto sulla conferma. Ciascuna casa viene affittata per come è descritta sul sito ed in seguito sulla conferma scritta e quest'ultima fa testo per qualsiasi divergenza. Qualsiasi contestazione per eventuali difformità fra quanto detto a voce e quanto presente in casa non verrà presa in alcuna considerazione, eventuali differenze concordate (letto extra, persona in più, disposizione mobili, etc.) dovrà essere presente per scritto sul foglio di conferma della prenotazione.

PRENOTAZIONI CASE

Si potranno prenotare rivolgendosi alla propria agenzia di viaggio oppure direttamente alla Solotour srl. È possibile richiedere un'opzione gratuita per 24/48 ore durante le quali la casa viene tenuta in sospeso in attesa della conferma definitiva, le opzioni scadranno alla data ed all'ora concordata ed in mancanza di accordi alle h 18,00 del giorno previsto per la scadenza.

Una volta confermata la casa occorre pagare un acconto del 30% oppure il saldo nei trenta giorni precedenti all'arrivo più la quota d'iscrizione (€ 30,00 per contratto indipendentemente dal numero delle persone e fino a due case prenotate) e gli altri importi relativi alle prenotazioni dei viaggi.

Alla ricezione dell'acconto o del saldo verrà inviata sempre una conferma scritta di tutto:

- una scheda contabile di riepilogo con tutti gli importi e le prenotazioni fatte
- un Documento di Viaggio che conterrà anche una breve descrizione della casa, gli importi del Deposito Cauzionale, delle Pulizie Finali, dell'eventuale noleggio della biancheria se possibile, eventuali extra richiesti ed il numero telefonico dell'incaricato che consegnerà la casa e che contattare 2/3 giorni prima della partenza per concordare le modalità di consegna della casa.

Il prezzo delle locazioni include l'affitto della casa e, salvo dove diversamente specificato, i costi di acqua luce e gas ed esclude, salvo dove diversamente specificato, tutta la biancheria, sia da letto che da bagno e da cucina e qualsiasi prestazione accessoria durante il soggiorno.

CONSEGNA CASE E CONDIZIONI

Si pagano all'arrivo, al momento della consegna della casa, il deposito cauzionale, i costi di consegna della casa che includono un piccolo ripasso di pulizie alla fine del soggiorno (scopare

e lavare a terra, pulizia pezzi igienici e lavello cucina con prodotti disinfettanti) ed i costi di eventuali spese accessorie richieste in loco (noleggio biancheria da letto, riscaldamento o condizionamento, etc.).

La biancheria da bagno e quella da tavola non sono mai noleggiabili. I clienti devono recarsi nelle case con i propri mezzi dopo le ore 18.00 del giorno previsto per l'arrivo oppure agli orari concordati con l'incaricato, e lasciarle entro le H 10.00 del giorno previsto per la partenza.

Tutte le modifiche agli orari vanno concordate prima con l'incaricato e sono subordinate all'accettazione di quest'ultimo.

Tutte le spese di trasporto, nessuna esclusa, di persone e bagagli da e per la casa sono a carico dei clienti.

La Solotour srl non assume alcuna responsabilità per eventuali inconvenienti derivanti dai viaggi ed i soggiorni s'intendono sempre venduti separatamente dal viaggio.

1) Locazioni.

Le locazioni sono concluse dalla Prima Klima Reisen GmbH in nome e per conto del proprietario ai prezzi indicati nel listino. Si tratta per lo più di case di privati diverse una dall'altra ed è praticamente impossibile avere uno standard generale identico ed inflessibile da una casa all'altra i poterle descrivere tutte in modo completo. Pertanto chi ha inderogabili e specifiche esigenze (ad esempio: presenza di congelatore per surgelati, cucine con forno, ferri da stiro, materassi e reti ortopediche, sistemazioni obbligate per letti singoli e matrimoniali nelle camere, presenza di disimpegni fra le camere ed il bagno, mancanza di gradini all'interno della casa o fra le camere e l'esterno, fobie per gechi, zanzare od altri insetti, problemi d'asma conseguenti a sfioriture della calce o delle pitture delle pareti, necessità del massimo silenzio, etc. etc.) è bene che le precisi all'atto della prenotazione e chieda tutte le necessarie delucidazioni prima di definire il contratto. In ogni caso ciascuna casa viene affittata per come è descritta sul catalogo e quest'ultimo fa testo per qualsiasi divergenza.

I letti segnati con il simbolo "+" sono posti letti disponibili nelle case, quasi sempre ininfluenti ai fini del prezzo e sono da considerarsi di emergenza e comunque meno confortevoli per disposizione o per privacy dei normali posti letto.

Il contratto è da considerarsi sempre ad uso turistico per esigenze di svago e turismo del conduttore e non per esigenza di primaria abitazione.

Il contratto è nominativo e non cedibile.

Non c'è recesso dal contratto, nemmeno per gravi motivi, una volta iniziata la locazione.

Il proprietario o chi per lui può visitare la casa durante il contratto.

Il proprietario viene esonerato da responsabilità per eventuali incidenti occorsi durante il normale uso della casa.

2) Prenotazioni.

Le prenotazioni sono ritenute valide solo alla ricezione da parte della Solotour srl del Bollettino di Prenotazione e dei relativi importi. Le prenotazioni verranno sempre confermate per iscritto.

I contratti sono nominativi e non cedibili a terzi senza la preventiva autorizzazione Prima Klima Reisen GmbH. Il contratto di locazione si intende perfezionato con la consegna della casa.

3) Pagamenti.

Entro 10 giorni dalla conferma telefonica dovrà pervenire il bollettino di prenotazione con un acconto del 30% e € 30,00 per le spese di iscrizione. Per prenotazioni da e per l'estero occorre pagare il 3% di extra per maggiori spese sui cambi, sui trasferimenti di valuta, sulle spese postali.

Il saldo dovrà pervenire 30 giorni prima della data di inizio del soggiorno.

Per prenotazioni effettuate nei 30 giorni prima di tale data dovrà pervenire l'intero importo.

Chi lascerà decorrere tali termini senza aver effettuato i versamenti verrà considerato rinunciatario ed autorizza di fatto ad annullare la prenotazione.

Nel prezzo delle locazioni sono inclusi i costi d'acqua, luce, gas, salvo dove esplicitamente escluso. All'arrivo i clienti pagheranno, oltre al deposito cauzionale, le spese di consegna della casa e pulizie finali, l'eventuale biancheria richiesta e l'aria condizionata od il riscaldamento quando richiesto, nonché gli eventuali extra previsti.

4) Deposito cauzionale.

Al momento dell'arrivo nell'alloggio il cliente è tenuto a versare la somma di € 100,00 per la costituzione di un fondo infruttifero di garanzia, fondo che gli verrà restituito alla partenza previa deduzione degli eventuali danni causati nella casa. Il deposito cauzionale verrà restituito contestualmente alla riconsegna delle chiavi e della casa all'incaricato e solo dopo che quest'ultimo avrà ripreso possesso della casa.

Qualora a causa di una partenza non comunicata per tempo oppure in orari diversi da quelli previsti, non fosse possibile ai clienti rendere le chiavi personalmente all'incaricato, il deposito cauzionale verrà restituito in un secondo tempo tramite posta.

Per prenotazioni effettuate da persone di età inferiore ai 24 anni e per case con posti letto superiori a 3 verrà richiesta cauzione doppia per la casa. La cauzione di € 200,00 verrà chiesta anche per chi porta animali, quando consentiti dal proprietario.

5) Numero di persone.

Possono alloggiare nell'immobile un numero di persone (adulti + bambini) non superiore a quello indicato sul catalogo. Un numero di persone eccedente quello indicato è causa di rescissione contestuale del contratto senza alcun onere di risarcimento. Per i bambini di età fino a 3 anni uno solo non viene conteggiato, gli altri si contano come adulti.

I clienti sono responsabili delle eventuali dichiarazioni ai fini delle norme di Pubblica Sicurezza e devono comunicare in sede di prenotazione il proprio codice fiscale e gli estremi di un documento di riconoscimento.

6) Arrivi e partenze.

Gli arrivi avverranno dopo le h. 18.00 del sabato previsto per l'arrivo. Le partenze avverranno prima delle h. 10.00 del sabato previsto per la partenza. Data la necessità di usufruire dei trasporti marittimi che a volte hanno orari e coincidenze diverse da quelli necessari, è possibile modificare gli orari di arrivo e partenza ma soltanto previo accordo con l'incaricato della consegna della casa e sempre compatibilmente con le esigenze ed i diritti degli altri clienti uscenti od entranti.

Qualsiasi modifica agli orari di arrivo e di partenza va concordata preventivamente con l'incaricato della casa ed è subordinata all'accettazione di quest'ultimo.

Tutte le spese per i trasporti di persone e bagagli dal porto a case sono a carico dei clienti.

7) Dotazioni.

Gli alloggi sono forniti di dotazioni ed accessori sufficienti per le persone indicate sul listino.

Per esempio le dotazioni previste per una casa da 4/5 posti sono: piatti, posate, bicchieri e tazzine di caffè per sei; 1 zuppiera; 1 padella; 1 pentola da pasta; 2 casseruole diverse; 1 pentolino; 1 caffettiera; 1 mestolo; 2 cucchiari di legno; 1 grattugia; 1 cavatappi apribottiglie; 1 apriscatole; 1 tagliere; 1 cestino portapane; un secchio con spazzolone; 1 scopa con paletta; 1 bacinella di plastica; 1 o più portacenere.

Tutte le case hanno almeno: un fornello a 3 fuochi o cucina con forno; 1 frigorifero; acqua calda per la doccia; tavolo e sedie; armadio; reti e materassi normali per i posti descritti; 1 coperta per ogni posto letto.

Sono a discrezione del proprietario altri accessori quali sedie a sdraio; tavoli e sedie ad esterno; ferro da stiro; reti e materassi ortopedici.

È esclusa la biancheria (anche da tavola) che il cliente può portare personalmente. Quando è possibile, si potrà noleggiare la biancheria letto (lenzuola) al prezzo per persona a cambio scritto sulla scheda della casa.

È fatto obbligo di cambiare la biancheria da letto almeno una volta alla settimana.

Gli elettrodomestici presenti in casa vanno controllati all'arrivo, la riparazione di eventuali guasti verificatisi durante la locazione sono a carico dei clienti. Trattandosi spesso di isole o di piccole località dove è difficile reperire tecnici o trovare negozi di elettrodomestici od effettuare trasporti di materiale, le riparazioni e le sostituzioni verranno effettuate nei tempi compatibili con le singole realtà locali. I clienti provvederanno a farsi sostituire direttamente o tramite l'incaricato dal distributore le bombole di gas esaurite e verrà loro rimborsato l'importo speso.

8) Ordine e pulizia.

Le case vengono consegnate pulite e in ordine. Gli accessori per le pulizie sono in casa; i detersivi e le spugnette sono a carico dei clienti. I costi per la consegna della casa e le pulizie finali (che consistono in un semplice ripasso pulendo con detersivi disinfettanti i pezzi igienici del bagno ed il lavello della cucina; scopare e lavare a terra; controllo dotazioni) sono scritti sulle schede delle case e riportati sul Documento di Viaggio. Occasionalmente possono essere richiesti costi maggiori per case particolarmente grandi o disagiate per posizione o disposizione delle camere.

In alcune località per la presenza di sabbia o terreni confinanti può accadere che le case o i terrazzi risultino impolverati dopo le pulizie finali qualora queste ultime siano state eseguite in anticipo od in occasione di colpi di vento.

Animali: è sempre vietato portare animali nelle case, chi ne avesse necessità deve chiederlo all'atto della prenotazione. Nel caso in cui è stato permesso portare animali, qualsiasi tipo di animale, l'importo delle pulizie finali verrà maggiorato ed il deposito cauzionale verrà aumentato di € 100,00. Qualora la locazione con presenza di animali riguardasse periodi

superiori alla singola settimana, le pulizie finali dovranno essere eseguite ogni fine settimana ed il relativo importo dovrà essere pagato in un' unica soluzione all'arrivo all'incaricato.

I clienti devono provvedere: a lavare le stoviglie; a svuotare, spegnere e lasciare aperta la porta del frigorifero; a spegnere lo scaldabagno; a svuotare la pattumiera portando via tutta la spazzatura; a rimettere a posto gli eventuali mobili spostati durante il soggiorno. Le stoviglie e le altre dotazioni della casa (sedie, coperte, etc.) e non devono essere utilizzate o trasportate all'esterno della casa.

È fatto obbligo di usare almeno un lenzuolo tra il materasso e la persona, anche quando si utilizzano sacchi a pelo, la mancata applicazione può comportare addebiti per lavaggio di coprimaterassi e/o copri letti. Tutte le inadempienze comporteranno addebiti valutati volta per volta dall'incaricato stesso.

A consegna avvenuta, i guasti causati dal cliente o quelli di ordinaria manutenzione (intasamento WC e lavandini, distacchi di prese, sostituzione di lampadine fulminate, danni ad attrezzature od all'immobile, coprimaterassi e/o copri guanciali e/o copri letti macchiati, stoviglie rotte, etc.) verranno addebitati al cliente e gli importi trattenuti direttamente dal deposito cauzionale. Nei casi dubbi l'incaricato tratterà l'intera cauzione e restituirà l'eventuale differenza insieme alla ricevuta della spesa affrontata per il ripristino in un secondo tempo.

9) Annullamenti, modifiche e recessi.

Tutti gli annullamenti e le modifiche devono essere confermati per iscritto dal cliente.

a) Annullamenti effettuati dai clienti per le prenotazioni fatte comporteranno (oltre la perdita delle spese d'iscrizione) le seguenti penali calcolate sempre sull'intero importo del soggiorno, al netto di IVA:

- 1) nessuna penale fino a 28 giorni prima d'inizio del soggiorno
- 2) 20% da 27 giorni prima fino a 22 giorni prima della data d'inizio del soggiorno;
- 3) 40% da 21 giorni prima fino a 15 giorni prima della data d'inizio del soggiorno;
- 4) 60% da 14 giorni prima fino a 7 giorni prima della data d'inizio del soggiorno;
- 5) 70% da 6 giorni prima fino a 1 giorno prima della data d'inizio del soggiorno;
- 6) 90% nelle 24 ore precedenti oppure no-show.

Ai fini delle penali si intende tutto il soggiorno come un unico periodo non scindibile nelle singole settimane, la data di riferimento per il conteggio dei giorni è sempre quella dell'inizio del soggiorno, qualunque sia la settimana annullata.

b) Mancato arrivo; decorse 24 ore dal mancato arrivo e senza comunicazione pervenuta, la Prima Klima Reisen GmbH si riterrà libera da ogni impegno e restituirà la disponibilità dell'alloggio al suo proprietario senza alcun onere a suo carico.

c) Modifiche di prenotazioni già fatte; salvo disponibilità ed eventuali conguagli da una parte e dall'altra, la modifica comporterà un addebito di € 15,00 per cliente.

d) Annullamenti da parte della Prima Klima Reisen GmbH o del proprietario della casa. Se l'annullamento è dovuto ad espressa volontà o ad incuria grave che non consente la fruizione di parte o dell'intero soggiorno verranno rimborsate le somme pagate in parte o in tutto a seconda del periodo di fruizione, in ogni caso eventuali penali a carico della Prima Klima Reisen GmbH non potranno superare il 30% dell'intero importo del soggiorno, escludendo ogni altro rimborso per danni morali o materiali subiti dai clienti. Se l'annullamento è dovuto a cause di forza maggiore che impediscono il regolare svolgimento del soggiorno qualora queste non vengano rimosse entro 72 ore dal verificarsi dell'evento o non fosse possibile cambiare casa, verranno rimborsati tutti gli importi incassati per il soggiorno o per la parte di esso non fruita ad eccezione delle spese di iscrizione.

10) Reclami.

Ogni alloggio è stato visitato e controllato e le descrizioni contenute nel catalogo sono veritiere e redatte in buona fede. Si declina sin d'ora ogni responsabilità per eventuali modifiche introdotte dal proprietario o avvenute dopo la stampa del catalogo ad insaputa della Prima Klima Reisen GmbH.

Eventuali guasti vanno immediatamente segnalati alla Prima Klima Reisen GmbH oppure alla Solotour srl e verranno riparati nel più breve tempo possibile, ma sempre compatibilmente alla reperibilità di materiale e di personale in ciascuna località.

Eventuali reclami vanno segnalati immediatamente alla Prima Klima Reisen GmbH oppure alla Solotour srl od al massimo entro 48 ore dall'arrivo.

In mancanza di una tempestiva segnalazione o di una esplicita autorizzazione i clienti che abbandoneranno l'alloggio prematuramente perderanno ogni diritto od un eventuale rimborso dell'affitto non goduto.

Qualsiasi reclamo segnalato al termine del soggiorno o dopo la partenza non verrà preso in alcuna considerazione per eventuali rimborsi parziali o totali.

Il cliente ha l'obbligo in caso di danni oppure di mancanza di dotazioni di aiutare per evitare ulteriori danni e per tenere i costi del danno bassi.

PRENOTAZIONI VIAGGI E SERVIZI

Per tutti i vettori i servizi, gli acconti ed i pagamenti sono gli stessi richiesti normalmente dagli stessi vettori. Tutte le prenotazioni relative ai viaggi vanno richieste all'atto della prenotazione dei soggiorni e devono essere sempre confermate da noi prima di inviare i soldi.

Noi possiamo darvi tutte le informazioni su orari e mezzi per raggiungere le diverse località proposte e dove possibile fare le necessarie prenotazioni. Tali prenotazioni vengono effettuate dalla Solotour srl in nome e per conto dei clienti presso vettori o tour operators abilitati alle migliori condizioni reperibili sul mercato e non viene applicato alcun sovrapprezzo alle tariffe in uso.

Occorre tener presente, però, che il viaggio non fa mai parte integrante del soggiorno-casa e che per ciascun viaggio valgono e vengono applicate le condizioni in uso dei singoli vettori ed è bene richiedere per ciascuno le modalità e le penali applicate per annullamenti e modifiche.

PRENOTAZIONI SOGGIORNI E PACCHETTI DELLA PRIMA KLIMA REISEN

Tutte le prenotazioni di soggiorni, viaggi, pacchetti ed altro proposto dalla Prima Klima Reisen GmbH verranno conclusi dalla Solotour srl in nome e per conto della Prima Klima Reisen GmbH e varranno le condizioni applicate da quest'ultima. Le condizioni verranno tradotte e descritte caso per caso sulla documentazione fornita ai clienti e verrà fornita tutta l'assistenza necessaria alla migliore comprensione delle offerte da parte della Solotour srl.

FORO COMPETENTE

Foro competente per qualsiasi controversia che riguarderà la Prima Klima Reisen GmbH sarà il tribunale di Berlino (Germania).

Foro competente per eventuali mancanze non di competenza della Prima Klima Reisen GmbH (mancanze dei proprietari delle case, errori e mancanze dei vettori, errori e mancanze dei fornitori di servizi diversi, etc.) sarà quello di pertinenza del fornitore del servizio