

REGOLAMENTO, TERMINI E CONDIZIONI CONTRATTUALI

Struttura Ricettiva: RESIDENCE VILLA LILIANA - Via Fazello,5 - Giardini Naxos (ME)

Prezzo

Il prezzo pubblicato è espresso in Euro e si intende al giorno, o per il periodo di soggiorno calcolato, per unità abitativa e per il numero di persone previsto.

Esso include: forfait per i consumi di luce, acqua e gas, biancheria da letto e da bagno, le attrezzature da cucina, e la pulizia finale.

Esso non include: cambi supplementari della biancheria da letto e/o da bagno (salvo ove diversamente previsto), il deposito cauzionale, la tassa di soggiorno, eventuali danni e ogni altra prestazione richiesta dal cliente che dovrà essere pagata in loco.

Prenotazione e pagamento

La Prenotazione può essere fatta tramite il sito web, e-mail o telefono. Al ricevimento della conferma di prenotazione il cliente dovrà pagare la percentuale prevista (a secondo dell'offerta in vigore in quel momento) dell'ammontare complessivo della prenotazione a titolo di caparra non rimborsabile, secondo le modalità di pagamento previste, ed inviare copia di un documento d'identità della persona che prenota. Il saldo dovrà essere effettuato il giorno di inizio del soggiorno, se non ancora versato, o al Check-out se garantito da una carta di credito valida. Il pagamento della Tassa di soggiorno deve essere effettuato presso la struttura ricettiva al check-out, che rilascerà apposita quietanza. Per le prenotazioni e i pagamenti vale anche quanto già descritti nella parte illustrativa dell'offerta, che deve ritenersi parte integrante del presente regolamento. L'inosservanza delle presenti norme provocherà l'annullamento della prenotazione.

Con la conferma della prenotazione, mediante carta di credito a garanzia o versamento della caparra, il cliente accetta il regolamento e le condizioni contrattuali della nostra struttura ricettiva.

Le prenotazioni sono personali e non possono in alcun caso essere trasferite a terzi, né a titolo gratuito né a pagamento né per fini commerciali.

Annullamenti - modifiche prenotazioni

Le condizioni di vendita della tariffa prenotata specificano le modalità di cancellazione e/o di modifica della prenotazione.

Le somme versate in anticipo a titolo di caparra non possono essere rimborsate. Tale clausola è indicata nelle condizioni di vendita della tariffa.

Nel caso che per qualsiasi motivo un cliente dovesse annullare la prenotazione oltre i termini di cancellazione previsti, non avrà diritto al rimborso della quota già versata all'atto della prenotazione a titolo di caparra non rimborsabile, e potrà essere addebitato a titolo di penale (secondo la tipologia di offerta prenotata) l'intero periodo del soggiorno. Per le offerte NON RIMBORSABILI, in caso di annullamento e/o modifica della prenotazione, o in caso di mancato arrivo, verrà applicata una penale pari alla totalità del soggiorno.

Per le richieste di modifica di prenotazioni già effettuate, che comportino il cambiamento del periodo del soggiorno, si cercherà di addivenire ad accomodamento in via bonaria e di comune accordo, e comunque nei limiti della disponibilità degli alloggi e a completa nostra discrezione. In caso d'impossibilità al cambiamento la richiesta verrà considerata *Annullamento* e regolata dalle condizioni di annullamento sopra riportate.

Soppravvenuta indisponibilità dell'alloggio

Qualora cause di "forza maggiore" impedissero di mettere a disposizione dei clienti l'alloggio prenotato, ci si riserva il diritto di poter assegnare un altro alloggio con caratteristiche simili o superiori allo stesso prezzo, o in casi estremi di annullare la prenotazione, rimborsando al turista esclusivamente l'importo già pagato, eventualmente anche sotto forma di *Voucher* di importo pari a quanto pagato, da utilizzare entro un anno dall'emissione, e in qualunque caso senza che il Cliente possa avanzare ulteriori richieste di risarcimento a qualsiasi titolo.

L'accettazione del nuovo appartamento estingue ogni diritto ad eventuali rimborsi o richieste di qualsiasi genere.

Sopravvenuta impossibilità a soggiornare invocata dal Cliente

In caso di cancellazione di una prenotazione da parte di un Cliente per un'ipotesi di "forza maggiore", la stessa dovrà essere comprovata da documentazione medica e/o da provvedimento delle autorità sanitarie o di pubblica sicurezza.

Nel caso in cui venga dimostrata la sopravvenuta impossibilità per il Cliente di soggiornare per il periodo prenotato, e nel caso in cui il Cliente avesse già pagato una caparra o il saldo della prenotazione, la nostra struttura ricettiva provvederà ad effettuare un rimborso al turista, sotto forma di *Voucher* di importo pari a quanto versato dal Cliente, e da utilizzare entro un anno dall'emissione.

Arrivo - Check-in

L'arrivo nell'alloggio deve avvenire a partire dalle ore 16.00, se non diversamente concordato. Il cliente sarà accolto dal personale della direzione che gli darà un caloroso benvenuto, gli consegnerà le chiavi dell'abitazione e mostrerà le stanze ed i servizi a lui riservati. Gli alloggi verranno consegnati puliti ed in perfetto ordine. In caso di ritardo il cliente dovrà avvertire telefonando ai numeri indicati all'atto di prenotazione. L'alloggio verrà consegnato appena possibile. Al suo arrivo il cliente è tenuto a presentare un documento d'identità di tutte le persone per le quali è stata effettuata la prenotazione, al fine di consentirne la registrazione presso le competenti autorità. Al momento della consegna delle chiavi il cliente deve versare il deposito cauzionale in contanti di € 150,00 e/o fornire i dati di una carta di credito valida a garanzia del pagamento del soggiorno e/o della Tassa di soggiorno e/o a garanzia di eventuali servizi extra a pagamento da richiedere. La Struttura Ricettiva si riserva il diritto di accesso nell'alloggio per effettuare le indispensabili operazioni di manutenzione.

Il Cliente non può occupare una stanza per un numero di persone superiore a quello previsto in fase di prenotazione. In caso di violazione del presente regolamento, la Struttura Ricettiva si riserva il diritto di fatturare al cliente responsabile il costo della camera corrispondente al numero di persone in eccesso, sia esso presente o meno, alle tariffe in vigore al momento della violazione.

Rifiuto o allontanamento del cliente

Potrà essere rifiutato l'ingresso all'alloggio al cliente nei seguenti casi:

- mancanza di documenti;
- mancato versamento del saldo e del deposito cauzionale
- carta di credito non valida.

Nel caso che durante il soggiorno si verificasse una qualsiasi sostituzione di persona, senza preventiva autorizzazione, potrà esserne richiesto l'immediato allontanamento. Il cliente può essere allontanato anche se durante il soggiorno si comporta in modo contrario alle più elementari norme di educazione civile.

L'immediato allontanamento comporterà la perdita da parte del cliente delle somme già versate, senza pregiudizio per ulteriore risarcimento danni.

COMPORAMENTO

Si chiede ai gentili clienti di tenere un comportamento rispettoso all'interno della struttura durante l'intero periodo del loro soggiorno.

Deve essere sempre mantenuto un comportamento che in nessun momento della giornata ed in nessun modo danneggi l'altrui tranquillità.

Si prega di non sbattere le porte ma di accompagnarle, se si torna in camera tardi per favore chiudete la porta della vostra camera con delicatezza per non disturbare chi già dorme. La stessa regola vale nelle ore pomeridiane.

Orario del Silenzio Assoluto

Negli orari 14.30 - 16.30 e 23.00 - 08.00 si richiede gentilmente ai clienti di osservare un comportamento consono a far sì che non venga disturbato il riposo degli ospiti (compreso il tono di voce alto).L'uso della televisione o della radio è consentito con estrema moderazione e comunque nell'assoluto rispetto dell'orario del silenzio.

Espulsione ed Allontanamento

La Direzione, come previsto dalle vigenti leggi della Repubblica Italiana, ha diritto di espellere senza preavviso chiunque non rispetti il regolamento o si comporti in modo da creare danno o disturbo.

Secondo la politica dell'hotel, tutti gli ospiti godono del diritto a un trattamento rispettoso e dignitoso e, in quanto strutture di accoglienza responsabili, abbiamo l'obbligo di proteggere gli ospiti da comportamenti inopportuni. Qualora le azioni di un ospite venissero giudicate inopportune da un membro del personale, o qualora venisse segnalato un comportamento inappropriato, l'hotel si riserva il diritto di intraprendere azioni nei confronti dell'ospite, dopo aver verificato tale situazione. A seconda della gravità delle azioni degli ospiti, l'hotel può, a propria discrezione, richiedere l'intervento delle forze dell'ordine o allontanare gli ospiti dalla struttura.

Partenza - Check-out

I clienti devono lasciare liberi gli appartamenti entro le ore 10:00 del giorno previsto per la partenza, in modo da consentire il riassetto dell'appartamento prima dell'arrivo dei nuovi turisti. E' prevista comunque una pulizia da parte del cliente con particolare riferimento alla cucina, pena un'ammenda di €30,00. In caso di ritardo nel rilascio dell'alloggio, verrà addebitata al Cliente la somma prevista per il Late Check-out.

Reclami

Per qualsiasi reclamo il cliente dovrà mettersi in contatto, tramite i recapiti a sua disposizione, con gli addetti al ricevimento che si adopereranno tempestivamente per risolvere ogni problema. Eventuali reclami per fatti o eventi, tali da provocare un danno di rilievo o comunque tali da indurre il cliente a richiedere un risarcimento per il danno subito, dovranno essere comunicati per iscritto e consegnati ad uno dei responsabili. Non saranno accettati in alcun modo reclami inoltrati successivamente alla partenza e precedentemente non segnalati per iscritto. In caso di reclamo il cliente si obbliga a concedere ai responsabili della Struttura il tempo necessario per risolvere l'eventuale problema. In difetto della comunicazione di reclamo fatta nelle forme di cui sopra, i clienti che abbandoneranno l'alloggio prima della data prevista, perderanno il diritto ad un eventuale rimborso del prezzo del soggiorno e non verranno in nessun caso rimborsati delle spese di albergo e di altri costi eventuali.

Forza Maggiore

Per caso di "Forza Maggiore" si intende qualsiasi evento indipendente dalla volontà delle parti, di natura imprevedibile e insormontabile, che impedisce al Cliente o all'Hotel di adempiere, in toto o in parte, agli obblighi stabiliti nel contratto. Sono considerati casi di "forza maggiore" o "fortuiti" gli eventi normalmente riconosciuti come tali da leggi e norme dello Stato Italiano, e/o dalla giurisprudenza dei tribunali italiani. Il termine "Forza Maggiore" comprende, ma non si limita, a casi fortuiti, naturali o dolosi di qualsiasi tipo che rendano in tutto o in parte gli alloggi prenotati inutilizzabili, nonché tumulti, guerre civili o internazionali, disastri naturali, incendi, attività dell'autorità comunale, legislativa, militare o di qualsiasi altro tipo che esuli dal controllo della nostra Struttura Ricettiva.

Nessuna delle parti deve essere ritenuta responsabile di eventuali inadempimenti degli obblighi contrattuali imputabili a cause di "forza maggiore". Si conviene espressamente che un evento di "forza maggiore" sospende, per entrambe le parti, l'adempimento degli obblighi reciproci e che ciascuna parte deve sostenere l'onere dei costi eventualmente derivanti.

Pertanto la *Struttura Ricettiva* si riserva il diritto di ridurre, alterare o cancellare una prenotazione e/o gli altri servizi concordati in caso di "Forza Maggiore". Il Cliente non avrà il diritto di reclamare alcun risarcimento per le perdite (anche indirette) causate dalla citata restrizione, alterazione o cancellazione.

Risoluzione delle controversie

Qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione ai presenti Termini e Condizioni sarà rimessa alla competenza esclusiva del Foro di Catania (CT), salva l'applicazione di norme inderogabili relative al consumatore.

In ogni caso, la *Struttura ricettiva* ed il *Cliente* si impegnano a tentare la risoluzione in via amichevole di qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra queste.

Accettazione delle regole e condizioni generali di vendita

Le norme interne della Struttura Ricettiva si applicano a tutte le prenotazioni. Qualsiasi soggiorno implica l'accettazione del Regolamento, dei Termini e delle Condizioni contrattuali della Struttura Ricettiva. La mancata osservanza delle disposizioni di cui sopra comporta la risoluzione immediata del contratto.

I termini e condizioni di vendita dei soggiorni sono disciplinati dalla legge italiana.

Limiti di Responsabilità

La nostra Struttura Ricettiva cura ed aggiorna le informazioni contenute sul proprio sito internet. In ogni caso, chiunque intenda acquistare prodotti o usufruire dei servizi descritti sul sito www.villa-liliana.it non deve rifarsi a dette informazioni, ma deve accertarsi ulteriormente dell'effettiva natura dei prodotti e dei servizi, nonché della loro concreta idoneità all'uso che l'Utente intende farne. Ne consegue che tutte le informazioni di questo sito sono fornite senza alcuna garanzia, implicita o esplicita, di qualsiasi tipo, quali, a titolo puramente esemplificativo, di qualità dei prodotti o di idoneità per uno specifico scopo.

In nessun caso la Struttura Ricettiva sarà responsabile per danni diretti o indiretti di qualsiasi tipo, causati dall'utilizzo del sito www.villa-liliana.it. Le informazioni contenute in questo sito possono essere inaccurate o viziate da errori tipografici. Le informazioni possono essere modificate e/o aggiornate senza preavviso, come anche possono essere cambiati o migliorati senza alcun preavviso i prodotti descritti.

La lingua originale del presente contratto e delle informazioni contenute sul sito www.villa-liliana.it è l'italiano, pertanto i testi in lingue diverse dall'italiano potrebbero contenere imprecisioni o errori.

Qualsiasi riferimento deve quindi essere fatto sul testo in lingua originale.

Informazioni generali

Le fotografie pubblicate sul Sito Web e sui Servizi mobili della nostra Struttura Ricettiva o dei relativi partner sono puramente indicative. Nonostante sia fatto ogni sforzo affinché le fotografie, le rappresentazioni grafiche e i testi utilizzati per illustrare la nostra struttura ricettiva rispecchino nella maniera più fedele possibile l'offerta proposta, il cliente potrebbe riscontrare differenze dovute, ad esempio, ad eventuali ristrutturazioni o sostituzioni di mobili, o altre modifiche.

La nostra struttura ricettiva non si assume alcuna responsabilità per la mancata o erronea esecuzione della prenotazione in casi di forza maggiore o per motivi imputabili ad azioni imprevedibili o insormontabili di terzi o dei clienti, come la mancata disponibilità della connessione a Internet, l'impossibilità di accedere al Sito Web, intrusioni esterne, virus informatici o la mancata autorizzazione del pagamento anticipato da parte della banca del titolare della carta di credito.

La Struttura Ricettiva

Residence Villa Liliana