

# Termini e Condizioni Generali



## 1. Questioni generali

Il partner contrattuale è HHD AG, Glattbrugg, Svizzera (di seguito "HHD").

Prenotando un viaggio, l'utente, in qualità di viaggiatore, accetta i seguenti Termini e condizioni, che integrano le disposizioni relative all'affitto di appartamenti e case per le vacanze.

## 2. Conclusione del contratto

2.1. La prenotazione può essere effettuata per iscritto, per telefono, via mail oppure online. Con la prenotazione, il contratto con HHD diventa vincolante. La conferma elettronica di ricezione da parte di HHD non rappresenta in questo momento una conferma di accettazione dell'ordine di prenotazione.

L'entità e la natura dei servizi che HHD deve fornire in base al contratto di viaggio sono soggette esclusivamente alla conferma di prenotazione di HHD e alle informazioni supplementari di HHD fornite al momento della prenotazione.

2.2. Il contratto di viaggio tra l'utente e HHD entra in vigore una volta emessa una conferma scritta della prenotazione, che verrà effettuata senza indebito ritardo e, al più tardi, entro 7 giorni. Se la persona che effettua la prenotazione registra altri viaggiatori, questa persona sarà responsabile dei loro obblighi contrattuali nella stessa misura dei propri obblighi. I Termini e condizioni si applicano a tutti i viaggiatori.

2.3. Se la conferma di viaggio differisce dal contenuto della prenotazione, ciò è considerato una nuova offerta da parte di HHD a cui HHD è vincolata per 10 giorni. Il contratto è stipulato sulla base della nuova offerta, a condizione che HHD abbia segnalato la modifica riguardante la nuova offerta e abbia adempiuto ai propri obblighi di informazione precontrattuali e che l'utente confermi la propria accettazione o effettui un pagamento anticipato entro il periodo vincolante di HHD.

2.4. Desideriamo sottolineare che, ai sensi delle disposizioni di legge del Codice delle obbligazioni svizzero (art. 40c lett. a CO), l'utente non ha alcun diritto di recesso per i servizi offerti. **Si applicano i diritti legali di recesso e cancellazione (vedere anche la Sezione 6. Recesso/indennizzo/viaggiatori sostitutivi).**

Ci riserviamo il diritto di correggere errori evidenti, ad esempio dovuti a errori di stampa, di calcolo o di attribuzione su Internet.

2.5. Non è consentito cedere case e appartamenti per le vacanze di HHD ad altre persone, a titolo sia oneroso che gratuito, né è consentito commercializzarli come organizzatore con un proprio listino prezzi.

2.6. Siamo lieti di accogliere le richieste dei clienti al momento della prenotazione. Tuttavia, si prega di notare che HHD non può garantirne l'adempimento. Le richieste speciali, le prenotazioni soggette a condizioni e gli accordi verbali accessori sono validi solo se confermati per iscritto da HHD.

2.7. Nei casi in cui HHD abbia agito semplicemente come intermediario per la prenotazione di servizi con fornitori terzi, si applicano i termini commerciali e di cancellazione dei relativi fornitori di servizi.

## 3. Pagamenti/documenti di viaggio/recesso in caso di mancato pagamento

3.1. L'anticipo è pari al 20% del prezzo del viaggio. Deve essere effettuato immediatamente dopo aver ricevuto la conferma di prenotazione. Il saldo del prezzo del viaggio deve essere pagato 4 settimane prima dell'inizio del soggiorno. Se le prenotazioni vengono effettuate entro 4 settimane dall'inizio del viaggio, l'intero prezzo del viaggio è dovuto immediatamente.

3.2. I documenti di viaggio completi saranno forniti all'utente in tempo utile.

3.3. Se l'anticipo e/o il saldo non vengono pagati entro le scadenze concordate e se ciò non è in conflitto con alcun diritto da parte dell'utente, abbiamo il diritto di recedere dal contratto di viaggio dopo aver inviato un sollecito e fissato un termine entro il quale effettuare il pagamento, nonché di addebitare all'utente i costi di recesso in conformità alle presenti condizioni di viaggio (Sezione 6.2.).

## 4. Condizioni speciali e note

4.1. I servizi da noi offerti non sono generalmente adatti a **persone con mobilità ridotta**. Tuttavia, saremo lieti di fornire personalmente consigli, caso per caso.

4.2. Costi accessori in loco  
I costi fissi (cioè i costi accessori obbligatori) che devono essere pagati in ogni caso sono inclusi nel prezzo della prenotazione in conformità alle norme applicabili o alla giurisprudenza. I costi variabili che dipendono dal numero di persone (compresi i bambini a partire dai 2 anni), dalla composizione del gruppo di viaggio o dal consumo (ad esempio, tassa di soggiorno, elettricità, gas, riscaldamento, legna da ardere, acqua, lavanderia, ecc.) vengono pagati sul posto a seconda dell'utilizzo effettivo (ad esempio, pagati al custode delle chiavi o al proprietario). Di norma, il pagamento avviene in contanti.

4.3. Al momento della consegna delle chiavi, potrebbe essere richiesto un **deposito** cauzionale. Il deposito viene solitamente effettuato in contanti. Se si accettano carte di credito, ciò è indicato nella conferma di prenotazione.

Il deposito sarà rimborsato in loco dopo la corretta restituzione dell'immobile per le vacanze. In alcuni casi, il deposito può essere rimborsato tramite bonifico dopo la partenza dei viaggiatori.

Eventuali richieste di risarcimento danni da parte del proprietario dell'immobile non saranno pregiudicate dal rimborso.

Il deposito, la gestione del deposito e il pagamento dei costi accessori in loco non fanno parte del contratto di viaggio con HHD.

4.4. Tutte le informazioni fornite nella descrizione del viaggio sulla **tassa di soggiorno** dovuta nelle singole località possono essere approssimative, poiché le tasse locali vengono regolarmente adeguare. A seconda della località, i costi sono previsti tra circa CHF/EUR 0,50 e CHF/EUR 7,00 a persona/giorno (con una tariffa ridotta per i bambini). L'importo esatto è riportato nella conferma della prenotazione.

4.5. Pulizia degli immobili in affitto  
**La pulizia di base deve essere effettuata dall'utente in qualità di cliente, indipendentemente dalla pulizia finale eseguita in loco a cura di HHD.** La

**pulizia di base** comprende la pulizia della cucina/angolo cottura o simili, il lavaggio e il riordino delle stoviglie, lo smaltimento degli avanzi di cibo e di tutti i rifiuti, il disfacimento dei letti e lo spazzamento o l'aspirazione di tutte le stanze in modo che l'immobile per le vacanze possa essere consegnato in condizioni pulite e ordinate.

La **pulizia finale** comprende la pulizia accurata della cucina/angolo cottura, del bagno/doccia/WC e la pulizia dei pavimenti. In alcuni immobili, l'utente ha la possibilità di pulire l'appartamento/casa per le vacanze da sé o di far eseguire la pulizia da terzi (ad esempio, il custode delle chiavi) in cambio di una tariffa ragionevole. Informazioni al riguardo sono disponibili nella descrizione dell'immobile.

4.6. Le descrizioni degli immobili per le vacanze indicano se la **biancheria da letto, gli asciugamani e gli strofinacci da cucina** sono forniti, se devono essere portati con sé o possono/devono essere noleggiati in loco. Le stesse informazioni vengono fornite anche al momento della prenotazione o insieme alla conferma della prenotazione.

4.7. Se sono disponibili **letti aggiuntivi e/o culle** (per bambini fino a 2 anni) su ordinazione, è possibile trovare le informazioni in merito nella descrizione dell'immobile per le vacanze. È necessario verificare se una culla è inclusa nel numero massimo di ospiti pubblicizzato o se possibile ospitare un'altra persona nell'immobile.

4.8. Animali domestici  
La descrizione dell'immobile indica se gli **animali domestici** (generalmente solo cani o gatti) sono ammessi e, in caso affermativo, quanti e di quale taglia. In ogni caso, gli animali domestici portati devono essere inclusi nella prenotazione, indicando tipo, razza e taglia/peso.

Se gli animali domestici non sono ammessi nell'immobile per le vacanze, ciò non significa che in esso non siano mai stati presenti animali o che animali domestici non siano tenuti nelle immediate vicinanze. Né HHD né il proprietario degli immobili per le vacanze si assumono alcuna responsabilità per reazioni allergiche o asmatiche causate da animali che erano o sono attualmente presenti negli immobili.

Se gli animali domestici sono ammessi, tutte le norme legali e locali relative al possesso e al trasporto di cani e gatti devono essere rigorosamente osservate nei complessi turistici e negli immobili per le vacanze.

Se gli animali domestici vengono portati senza permesso, HHD può richiederne la rimozione. Il **diritto di recesso** a cui HHD ha diritto ai sensi della Sezione 7 rimane inalterato.

4.9. Le **stoviglie** e le **posate** fornite nelle case/negli appartamenti per le vacanze sono generalmente complete e sufficienti per il numero di persone indicate nella prenotazione. Gli elettrodomestici, come forno, microonde, lavastoviglie, macchina da caffè o lavatrice, sono disponibili solo se espressamente menzionati nella descrizione. Un frigorifero invece è sempre presente in qualunque nostra proprietà.

4.10. **Riscaldamento/possibilità di riscaldamento**  
Il riscaldamento non è sempre fornito negli appartamenti e nelle case per le vacanze nelle destinazioni estive,

soprattutto nelle località più calde. Gli impianti di riscaldamento centralizzato e/o i caminetti a gas, elettrici, a cherosene o a legna/pellet sono generalmente gestiti dagli ospiti. Le informazioni su come funzionano vengono fornite in loco.

## 4.11. TV/ricezione TV

I riferimenti a una TV nella descrizione dell'immobile indicano una TV a colori. Se è possibile accedere a diverse emittenti TV (di solito in lingue diverse) via satellite o via cavo, ciò sarà indicato nel testo come "TV satellitare" o "TV via cavo".

4.12. La connessione **Internet/WLAN/Wi-Fi** è disponibile solo se espressamente menzionato nella descrizione. Non forniamo alcuna garanzia per la disponibilità permanente, la velocità, la compatibilità o la sicurezza delle connessioni Internet/WLAN/Wi-Fi. Pertanto, l'utente deve garantire una protezione adeguata dei propri dispositivi.

Il consumo (volume di dati) può essere limitato. Inoltre, le reti Internet/WLAN/Wi-Fi messe a disposizione negli immobili per le vacanze non sono generalmente utilizzate per scopi aziendali o simili. Se l'utente necessita di un livello specifico di prestazioni di rete, consigliamo all'utente di informarsi in anticipo sulla velocità della connessione.

L'utilizzo delle reti Internet/WLAN/Wi-Fi è a proprio rischio. Le leggi vigenti devono essere rispettate quando si utilizzano le reti Internet/WLAN/Wi-Fi. Inoltre, l'utente è tenuto a informare i compagni di viaggio (compresi i viaggiatori minorenni) della necessità di rispettare le leggi vigenti e a effettuare gli opportuni controlli. In caso di violazione colposa degli obblighi dell'utente previsti nella presente sezione, l'utente è tenuto a indennizzare HHD da eventuali reclami da parte di terzi in relazione a tale violazione.

4.13. Se nella descrizione sono inclusi **mobili da giardino/patio** (arredi), non è detto che sia disponibile una sedia da giardino per ogni persona. Questo vale anche per i **lettini**, che sono spesso disponibili in quantità limitata. Per motivi di igiene, molti proprietari non forniscono cuscini per i lettini. Anche i lettini e gli ombrelloni sono disponibili solo se menzionati nella descrizione dell'immobile.

4.14. La descrizione di un immobile per le vacanze indica se è disponibile una **piccina** in una casa per le vacanze o in un complesso turistico, di solito con l'indicazione degli orari di apertura generali, stagionali e, se applicabile, giornalieri. Le regole per l'utilizzo delle strutture della piscina (ad esempio, cuffia obbligatoria) devono essere rispettate in ogni momento.

## 4.15. Obbligo di cura

In qualità di partner contrattuale, l'utente ha il diritto di utilizzare l'immobile per le vacanze, compresi i mobili e gli articoli per la casa (per l'ambito di utilizzo, fare riferimento alla conferma del viaggio). L'utente è tenuto a trattare l'immobile per le vacanze, il suo inventario e i servizi comuni con la massima cura possibile. L'utente è inoltre tenuto a risarcire eventuali danni causati durante il periodo di utilizzo per colpa propria o dei propri compagni e ospiti. Eventuali danni possono essere compensati con il deposito.

4.16. Non è consentito portare con sé o utilizzare oggetti con un carico elevato (di ricarica), come condizionatori d'aria, mini piscine, biciclette elettriche, auto elettriche, ecc., a meno che non sia

diversamente indicato nella descrizione dell'immobile per le vacanze.

4.17. In alcuni grandi complessi turistici, potrebbe essere richiesto di indossare una forma di identificazione per gli ospiti, come un braccialetto. Ciò dovrebbe essere considerato accettabile da un punto di vista organizzativo e consente controlli per garantire la sicurezza degli ospiti nel complesso.

4.18. L'immobile per le vacanze non deve essere occupato e utilizzato da un numero di persone superiore a quello indicato nella descrizione e concordato nella conferma della prenotazione di HHD. Se non diversamente concordato con HHD e confermato da HHD, il **numero massimo di persone specificato include anche bambini e neonati**.

L'eventuale sovraoccupazione autorizza HHD a ricalcolare il prezzo proporzionale del viaggio più eventuali costi accessori aggiuntivi. Il **diritto di recesso** di HHD in conformità alla Sezione 7 rimane inalterato.

4.19. Le **infrastrutture** indicate nella descrizione, nella conferma del viaggio e in altri documenti (mezzi di trasporto, negozi, ristoranti, impianti sportivi, spiagge pubbliche e relativi servizi, ecc.) non rientrano nel nostro obbligo di fornitura di servizi. Gli operatori di tali infrastrutture prendono le proprie decisioni in merito agli orari di funzionamento/apertura oppure sono tenuti a seguire le direttive ufficiali. Lo stesso vale per le società di servizi pubbliche e private (come i fornitori di acqua ed elettricità). Nemmeno i dati sulle condizioni atmosferiche costituiscono una garanzia. Eventuali obblighi di chiarimento, consulenza e diligenza che ci riguardano rimangono inalterati.

#### 4.20. Offerte speciali

Nel caso di offerte speciali, come "3 per 2" o "7 per 5", riduzioni di prezzo percentuali, promozioni come sconti per prenotazioni anticipate o offerte speciali per famiglie, potrebbe essere necessario il pagamento di costi accessori variabili per l'intera durata del soggiorno.

4.21. L'**orario di arrivo** è solitamente tra le 16:00 e le 19:00 del **giorno di arrivo** previsto. In caso di ritardi durante il viaggio e di arrivo in ritardo, l'utente è tenuto a informare tempestivamente il custode delle chiavi, che farà ogni sforzo per assicurarsi che l'utente possa entrare nella proprietà in un secondo momento (eventualmente a pagamento). Tuttavia, questo non può essere garantito. Eventuali orari di arrivo diversi da quelli sopra indicati sono indicati nei documenti di viaggio.

4.22. **All'arrivo**, l'utente è tenuto a fornire i documenti di viaggio o la conferma della prenotazione ricevuti via mail al custode delle chiavi o al proprietario dell'immobile. Il luogo di consegna delle chiavi all'arrivo o alla partenza potrebbe non essere necessariamente la casa vacanze o il luogo di villeggiatura. Durante l'alta stagione, potrebbero verificarsi tempi di attesa presso i punti di consegna delle chiavi.

4.23. Per motivi organizzativi, spesso non è possibile concordare **giorni di arrivo** diversi dalla data specificata nella conferma di prenotazione. In ogni caso, tali modifiche devono essere richieste a HHD. Se è possibile un giorno di arrivo alternativo, HHD lo confermerà per iscritto.

4.24. Se l'utente non è in grado di prendere in consegna un immobile come concordato, ad esempio a causa del traffico o per motivi personali, o nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze ci sono circostanze eccezionali

inevitabili che impediscono il completamento del viaggio o il trasporto verso la destinazione (come spiegato nella Sezione 6), l'utente sarà tenuto a pagare un risarcimento a HHD come specificato nella Sezione 6. Lo stesso vale se l'utente lascia l'immobile prematuramente.

4.25. Alla **data di partenza**, gli immobili per le vacanze devono essere liberati entro e non oltre le ore 10:00, come indicato nella conferma di prenotazione. Inoltre, devono essere puliti in base alle informazioni contenute nella conferma di prenotazione o in conformità alla Sezione 4.5 e devono essere consegnati nelle stesse condizioni impeccabili riscontrate all'arrivo. Eventuali orari di partenza diversi sono riportati nei documenti di viaggio.

#### 5. Modifiche delle disposizioni contrattuali prima dell'inizio del viaggio

HHD ha il diritto di modificare la natura dei servizi di viaggio che non **incidono sul prezzo della prenotazione** prima dell'inizio del contratto, a condizione che tali modifiche siano trascurabili, non influiscano negativamente sul viaggio e non siano effettuate in violazione della buona fede. L'utente sarà informato immediatamente per iscritto (via mail) non appena sarà noto il motivo della modifica.

In caso di modifica sostanziale del contratto, l'utente ha il diritto di accettare la modifica o di recedere dal contratto gratuitamente entro il termine da noi stabilito al momento della notifica, o di accettare una prenotazione sostitutiva da noi offerta. Se l'utente non ha formalmente accettato entro il termine da noi specificato, l'offerta di modifica del contenuto del contratto si considera accettata. Eventuali richieste di garanzia rimangono inalterate.

#### 6. Recesso/indennizzo/passeggeri sostitutivi

6.1. L'utente può recedere dal viaggio in qualsiasi momento prima dell'inizio della vacanza. Il fattore decisivo è il momento di ricezione della dichiarazione di recesso da parte di HHD. Se il viaggio è stato prenotato tramite un'agenzia di viaggi, il recesso può essere dichiarato anche all'agenzia di viaggi. Nell'interesse dell'utente, la dichiarazione di recesso deve essere fatta per iscritto. Se l'utente rinuncia al viaggio prima dell'inizio della vacanza o non inizia la vacanza, il diritto al prezzo della prenotazione sarà sostituito da una richiesta di risarcimento adeguato.

Se il recesso è **giustificato dal punto di vista di HHD e viene accettato da HHD** o se nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze ci sono circostanze eccezionali inevitabili che impediscono il completamento del viaggio o il trasporto di persone verso la destinazione, la richiesta di risarcimento da parte di HHD decade.

Le circostanze sono considerate inevitabili ed eccezionali se non sono soggette al controllo delle parti contraenti e le loro conseguenze non si sarebbero potute evitare nemmeno prendendo tutte le precauzioni ragionevoli.

6.2. HHD ha fissato l'indennità forfettaria tenendo conto del periodo intercorrente tra la dichiarazione di recesso e l'inizio del viaggio, nonché dei risparmi attesi sulle spese e dei guadagni attesi attraverso altri utilizzi degli immobili forniti.

Si fa riferimento alla **conferma di prenotazione per la richiesta di risarcimento forfettaria applicabile da parte di HHD**.

Come regola generale (a partire dal 1/11/2024), l'indennizzo è:

- 10% del prezzo della prenotazione fino a 60 giorni prima dell'inizio del viaggio,

- 50% del prezzo della prenotazione dal 59° al 29° giorno prima dell'inizio del viaggio,
- 80% del prezzo della prenotazione dal 28° al 2° giorno prima dell'inizio del viaggio.

• Il prezzo totale della prenotazione viene addebitato se il recesso viene comunicato entro e non oltre il 2° giorno prima dell'inizio del viaggio o se non si effettua il viaggio.

Entro sette giorni dal ricevimento della fattura di annullamento, l'utente ha il diritto di dimostrare che, in relazione al recesso dal viaggio o alla mancata partecipazione al viaggio, non sono stati sostenuti costi o che sono stati sostenuti costi significativamente inferiori a quelli specificati da HHD nell'importo forfettario applicabile nei singoli casi.

Se, a seguito di un recesso, siamo obbligati a rimborsare il prezzo della prenotazione, effettueremo il pagamento immediatamente, ma in ogni caso entro 14 giorni dal recesso.

6.3. HHD può recedere dal contratto prima dell'inizio del viaggio se non è possibile adempiere al contratto a causa di circostanze eccezionali inevitabili. In questo caso, HHD perde il suo diritto al prezzo della prenotazione.

6.4. L'utente ha il diritto di indicare **viaggiatori sostitutivi** che subentreranno nel rapporto contrattuale con HHD al posto dell'utente. Come condizione preliminare, tuttavia, HHD deve ricevere una notifica scritta in proposito almeno sette giorni prima dell'inizio del viaggio, in modo che possano essere effettuate le necessarie riorganizzazioni. HHD può opporsi ai viaggiatori sostitutivi indicati dall'utente se tali viaggiatori non soddisfano i requisiti specifici del viaggio o se le disposizioni di legge o le ordinanze ufficiali precludono la sostituzione. Al momento della conferma da parte di HHD dei viaggiatori sostitutivi nominati dall'utente, tali viaggiatori acquisiscono i diritti e gli obblighi del contratto di viaggio. I costi sostenuti da HHD per questa modifica saranno addebitati all'utente per un importo pari a **CHF 50** o un importo corrispondente nella valuta in cui è stata effettuata la prenotazione.

#### 7. Risoluzione per motivi di condotta

HHD può rescindere il contratto di viaggio senza preavviso se i viaggiatori interrompono permanentemente il viaggio nonostante l'avvertimento ricevuto o se si comportano in contrasto con il contratto a tal punto da giustificare l'immediata risoluzione del contratto. Ciò vale, ad esempio, in caso di rischio per altre persone. In questo caso, il prezzo della prenotazione viene annullato. Eventuali spese risparmiate o benefici derivanti da altri usi saranno compensati, compresi eventuali importi rimborsati dal fornitore di servizi.

#### 8. Obblighi di cooperazione

In qualità di cliente, l'utente deve informare HHD o il proprio agente di viaggio se non ha ricevuto i documenti relativi al viaggio necessari entro il periodo da noi indicato. In caso di interruzioni del servizio, l'utente è tenuto, nell'ambito delle disposizioni di legge, ad adottare tutte le misure ragionevoli per contribuire a risolvere l'interruzione e per ridurre al minimo o evitare eventuali danni. In particolare, ciò comporta l'**obbligo di segnalare immediatamente eventuali reclami**. In caso di mancato adempimento di tale obbligo, l'utente **potrebbe perdere il diritto a presentare un reclamo**.

#### 9. Notifica dei difetti, rimedio, mitigazione, risoluzione

9.1. Se il servizio non viene fornito in conformità al contratto o se si riscontrano

difetti nell'immobile per le vacanze, è possibile richiedere un risarcimento.

In questo caso, l'utente è tenuto a **contattarci immediatamente** (se applicabile, tramite l'agenzia di viaggi), **preferibilmente telefonicamente, altrimenti via mail** all'indirizzo:

**HHD AG**  
Sägerstrasse 20, CH-8152 Glattpfug, Svizzera  
Tel. +41 43 810 91 91  
E-mail: info@interhome.com

o in conformità ai recapiti forniti nella conferma del viaggio, in modo da poter adottare **misure adeguate**, esaminare il **reclamo** e, se necessario, eliminare **l'interruzione del servizio o fornire un risarcimento** equivalente.

I fornitori di servizi (proprietari, custodi delle chiavi, agenzie, agenzie di viaggio, portali di viaggio su Internet, ecc.) non hanno il ruolo di travel manager, né sono rappresentanti di HHD, né hanno l'autorità di ammettere reclami o di rilasciare e/o accettare dichiarazioni legalmente vincolanti.

9.2. L'utente può far valere i propri diritti nei confronti di HHD per la fornitura non conforme al contratto dei servizi dopo la fine del soggiorno stipulato contrattualmente, nel qual caso si consiglia vivamente di **far valere tali diritti per iscritto**. L'intermediario di viaggio dell'utente (agenzia di viaggi, portale di viaggi su Internet, ecc.) è autorizzato a ricevere reclami di garanzia e richieste di risarcimento danni e a inoltrarle a HHD.

Come condizione preliminare, i servizi di viaggio o i servizi sostitutivi ricevuti non devono essere stati forniti in conformità al contratto, **l'utente non deve avere consapevolmente omesso di notificare immediatamente il difetto (senza indugio)** e non devono essere state adottate misure correttive adeguate da parte di HHD. Se il viaggio presenta difetti significativi, l'utente può rescindere il contratto di viaggio. Di norma, il prerequisito è che l'utente abbia richiesto un provvedimento correttivo a HHD entro un termine ragionevole e che questo termine sia trascorso senza risultato. La fissazione di un termine non è necessaria se il provvedimento correttivo è impossibile o viene rifiutato da HHD in qualità di organizzatore del viaggio o se non è necessario un provvedimento correttivo immediato.

#### 10. Responsabilità/limitazione di responsabilità

10.1. In caso di una carenza nel viaggio, l'utente può richiedere il risarcimento dei danni, fatta salva la riduzione del prezzo della prenotazione o la possibilità di annullamento, a meno che l'inadempimento non sia dovuta a:

- azioni o omissioni colpose da parte dell'utente o di una persona che viaggia con l'utente;
- omissioni imprevedibili o inevitabili da parte di terzi che non sono coinvolti nella fornitura dei servizi contrattuali;
- circostanze inevitabili e straordinarie.

10.2. Le circostanze esterne e i fattori regionali, come la presenza di insetti, cani randagi, condizioni meteorologiche sfavorevoli o lo stato delle strade pubbliche, non danno diritto a reclami contro HHD. Ciò vale anche per l'impossibilità di utilizzare strutture pubbliche (ad esempio, impianti di risalita). Tali circostanze non rientrano nell'ambito dei servizi di cui HHD è responsabile.

I reclami contro HHD per la violazione di obblighi precontrattuali o contrattuali di informazione rimangono inalterati.

10.3. La responsabilità di HHD per danni derivanti dalla violazione degli obblighi

contrattuali che non costituiscono danni fisici e non sono stati causati in modo colposo è limitata al doppio del prezzo del viaggio. Eventuali ulteriori reclami in base a convenzioni internazionali o disposizioni di legge basate su tali convenzioni rimangono inalterati da tali restrizioni.

10.4. Per le richieste di risarcimento danni nei confronti di HHD derivanti da atti non autorizzati che non sono basati su dolo o negligenza grave, la responsabilità per danni materiali è limitata al doppio del prezzo della prenotazione.

#### 11. Prescrizione

Le richieste di risarcimento danni dell'utente scadono entro tre anni dal momento in cui sono venute a conoscenza (periodo relativo) o dieci anni dopo il verificarsi o la cessazione del danno (periodo assoluto).

I diritti legali di HHD per il risarcimento dei danni dovuti a modifiche o peggioramenti degli articoli forniti all'utente nell'ambito della prestazione dei servizi scadono sei mesi dopo la fine del viaggio.

#### 12. Risoluzione delle controversie

HHD non partecipa a procedure volontarie di risoluzione delle controversie davanti a un collegio arbitrale dei consumatori. Per tutti i contratti di viaggio stipulati mediante transazioni legali elettroniche, HHD rimanda alla piattaforma europea di risoluzione delle controversie online: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

#### 13. Protezione dei dati

La nostra informativa sulla privacy si applica al trattamento dei dati personali in conformità ai Termini e condizioni generali. L'informativa è disponibile all'indirizzo: [www.interhome.com/privacy](http://www.interhome.com/privacy)

#### 14. Assicurazione per l'annullamento del viaggio

La prenotazione include sempre un'assicurazione per l'annullamento del viaggio con Europäische Reiseversicherung AG, che è inclusa nel prezzo della prenotazione.

Prenotando un viaggio, tutti i viaggiatori aderiscono automaticamente a questo contratto di assicurazione di gruppo in qualità di persone assicurate. L'utente riceverà il certificato di copertura assicurativa, che riporta le condizioni assicurative e altri dettagli, insieme alla conferma della prenotazione. Si consiglia inoltre di stipulare un'ulteriore protezione valida durante il soggiorno.

#### 15. Assicurazione di responsabilità civile privata

Si consiglia di stipulare un'assicurazione di responsabilità civile privata. Tale assicurazione di solito copre anche i danni a case/appartamenti per le vacanze causati dall'utente in qualità di cliente. L'utente è tenuto a verificare se la propria assicurazione copre tali danni, anche all'estero.

#### 16. Normative in materia di passaporti, visti, sanità, dogane e valute estere

In qualità di cliente, l'utente è responsabile del rispetto delle normative di ingresso e uscita nazionali ed estere in vigore, delle normative sanitarie, delle normative su passaporti e visti e delle normative sull'ingresso di animali domestici nel Paese. Le normative in materia di viaggi e sicurezza, le normative sull'immigrazione, le normative sui visti e le normative sanitarie sono generalmente disponibili sui siti web delle rispettive agenzie governative per gli affari esteri (Dipartimento federale degli affari esteri – DFAE). Anche le ambasciate e i consolati competenti per territorio forniscono informazioni in merito.

Tutti gli svantaggi, in particolare il pagamento delle spese di recesso derivanti dal mancato rispetto di queste condizioni, saranno a carico dell'utente, a meno che non siano dovuti a informazioni colpevolmente errate o alla mancata fornitura di informazioni da parte di HHD.

#### 17. Legge applicabile e altre disposizioni

##### 17.1. Foro competente e legge applicabile

L'applicazione del diritto svizzero è concordata, per quanto possibile, nel rapporto tra l'utente e HHD. Fatte salve le disposizioni di legge obbligatorie, il foro competente è Zurigo.

##### 17.2. Altre disposizioni

Le condizioni di cui sopra non si applicano

- se e nella misura in cui le disposizioni contrattualmente non derogabili degli accordi internazionali applicabili al contratto di viaggio tra il Cliente e HHD dispongano diversamente a favore del Cliente, o
- se e nella misura in cui al contratto di viaggio si applicano disposizioni non derogabili del Paese di residenza del Cliente che sono più favorevoli per il Cliente rispetto alle disposizioni di cui sopra o alle corrispondenti normative svizzere.

L'inefficacia di singole disposizioni del contratto di viaggio non comporta l'inefficacia dell'intero contratto di viaggio.

#### Organizzatore:

**HHD AG**  
**Sägereistrasse 20**  
**CH-8152 Glattbrugg, Svizzera**  
**Tel.: +41 43 810 91 91**  
**[info@interhome.com](mailto:info@interhome.com)**  
**[www.interhome.com](http://www.interhome.com)**

Le informazioni pertinenti sulla protezione dei dati e i dettagli del rispettivo responsabile della protezione dei dati sono disponibili nei documenti di viaggio o nella conferma di prenotazione, nonché all'indirizzo: [www.interhome.com/privacy](http://www.interhome.com/privacy)

Versione datata: 1 novembre 2024