

## 1. Ambito d'applicazione

Le presenti condizioni generali di contratto e viaggio (CGCV) regolano il rapporto contrattuale tra Lei (di seguito denominato "viaggiatore") ed e-domizil SA (di seguito "e-domizil") per i viaggi organizzati da quest'ultima sotto la propria responsabilità. Solo le persone che hanno compiuto il 18° anno di età, le persone giuridiche o le società di commercio sono autorizzate a effettuare prenotazioni presso e-domizil.

## 2. Stipula del contratto

Con la conclusione della prenotazione, il cliente stipula un contratto di viaggio vincolante con e-domizil e accetta espressamente le presenti condizioni generali di contratto e di viaggio anche per tutte le persone registrate dal cliente per lo stesso viaggio. Da questo momento valgono in caso di annullamento della prenotazione le condizioni descritte nel paragrafo 8.

La ricezione dell'ordine sarà confermata immediatamente al cliente per e-mail. Il contratto si perfeziona con la conferma della prenotazione da parte di e-domizil. Qualora la conferma della prenotazione non corrisponda alla descrizione dell'oggetto e delle prestazioni presentate su Internet, il cliente accetta la conclusione del contratto mediante espressa dichiarazione, con il versamento dell'acconto del prezzo del viaggio, il pagamento per intero o l'inizio del viaggio. Con la conclusione del contratto Lei accetta tutte le obbligazioni ingeneratisi per lei e per tutti i partecipanti specificati nella prenotazione. e-domizil è autorizzata a rifiutare l'accettazione di richieste di prenotazioni senza indicare i motivi del rifiuto o a respingere ordini di prenotazione ricevuti senza indicarne i motivi.

## 3. Pagamento

Alla conclusione del contratto è dovuto un acconto: il 20% dell'importo della pignone per l'oggetto riservato. Dopo la vostra prenotazione sarete informati della data di scadenza per il pagamento del saldo. Nel caso di una prenotazione a breve termine o di modi di pagamento determinati, la somma totale deve essere pagata immediatamente. Possono essere applicate spese d'amministrazioni, che sono comunicate prima della conclusione della prenotazione. I pagamenti eseguiti a favore di e-domizil, soprattutto se effettuati all'estero, non devono riportare detrazioni di costi e spese. In caso di pagamento pervenuto in ritardo o incompleto, e-domizil è autorizzata a stornare a Suo carico i viaggi prenotati e a richiedere una penale di recesso come indennizzo ai sensi del punto 8.

## 4. Servizi

e-domizil ha come obbligo contrattuale quello di consegnare l'oggetto prenotato nelle condizioni e con la dotazione descritta, conformemente a tutte le informazioni e indicazioni riportate in Internet, cioè alla descrizione dell'oggetto e ad eventuali indicazioni e accordi restrittivi o suppletivi. Fatti salvi gli eventuali rispettivi obblighi di accuratezza, segnalazione e informazione, non sono da considerarsi contemplati dagli obblighi di prestazione tutti quei fatti che non sono in rapporto diretto con l'oggetto e i servizi come da contratto, nella fattispecie l'ambiente circostante l'oggetto, le condizioni della spiaggia e del luogo di villeggiatura. Senza conferma scritta da parte di e-domizil, le parti terze non sono autorizzate a fare concessioni divergenti o a stringere accordi a meno che non ne siano espressamente autorizzate. La persona preposta in loco alla consegna delle chiavi non è autorizzata da e-domizil a fornire dichiarazioni negoziali. Se per cause non imputabili a e-domizil, Lei non usufruisce dei servizi acquistati, non sussiste alcun diritto al rimborso parziale. e-domizil restituirà tuttavia gli importi effettivamente rimborsati dal prestatore di servizi.

## 5. Prezzi

Il prezzo del viaggio e i costi aggiuntivi sono riportati nella conferma della prenotazione. Qualora il viaggio dovesse avere luogo a cavallo di più stagioni di viaggio, il prezzo viene calcolato proporzionalmente. Spese secondarie facoltative o dipendenti dai consumi non sono generalmente inclusi nel prezzo del viaggio. Se non diversamente specificato nella conferma di viaggio, questi costi – qualora si sia usufruito del servizio – devono essere corrisposti direttamente in loco al locatore o alla persona responsabile delle chiavi. In caso di inadempimento totale o parziale verrà richiesto il versamento dell'importo dovuto e di una penale.

## 6. Modifica dei servizi e del prezzo

In quanto parti integranti del contratto di viaggio, le informazioni riportate in Internet sono vincolanti per e-domizil. Tuttavia, e-domizil si riserva il diritto di rendere note prima della conclusione del contratto modifiche alle informazioni in Internet dovute a motivi oggettivi, importanti e non previsti delle quali Lei verrà informato prima della prenotazione. e-domizil si riserva il diritto di aumentare il prezzo proposto e confermato con la prenotazione in caso di modifica dei tassi di cambio interessanti il viaggio prenotato o in caso di modifica delle spese – ad esempio dell'IVA per case di villeggiatura – nell'entità in cui tale modifica si ripercuota sul prezzo del viaggio. e-domizil provvederà a informarla non oltre 21 giorni dalla partenza. Qualora il prezzo subisca un aumento superiore al 10% o in caso di sostanziali modifiche al viaggio, Lei può recedere dal contratto di viaggio senza intercorrere in alcuna penale oppure richiedere di usufruire di un viaggio di almeno pari valore, fatto salvo che e-domizil sia in grado di offrirne uno dal proprio catalogo senza sovrapprezzo. Lei dovrà rivendicare tale diritto nei confronti di e-domizil immediatamente dopo la comunicazione.

## 7. I Suoi obblighi

Le date stabilite per l'arrivo e la partenza sono fisse. L'arrivo avviene normalmente tra le ore 16.00 e le 18.00. Eventuali differenze degli orari di arrivo Le saranno comunicate insieme alla documentazione di viaggio. I ritardi da parte Sua devono essere comunicati alla persona che ha in custodia le chiavi o alla sede di riferimento indicata nei documenti di viaggio. In caso di ritardo il giorno dell'arrivo non si ha diritto a ricevere le chiavi e a prendere in consegna l'oggetto. La partenza deve avvenire entro le ore 10.00. Lei può utilizzare l'unità abitativa insieme all'arredamento e alla sua dotazione. È Suo dovere trattare con massima cura l'unità abitativa, tutte le forniture e le eventuali parti in comune nonché rispettare le regole di buon vicinato. Durante la permanenza è necessario comunicare tempestivamente e provvedere alla sostituzione dei danni arrecati in prima persona, dagli altri partecipanti o di propri ospiti.

L'occupazione dell'unità abitativa è limitata al numero delle persone menzionate sul contratto. I bambini contano come le persone adulte. Potrà essere vietato l'ingresso o potranno essere conteggiati separatamente in fattura le altre persone o le persone eccedenti che si trovano in loco. Gli animali domestici sono consentiti soltanto per quelle unità abitative espressamente segnalate. In tutti gli altri i casi è necessaria l'approvazione scritta di e-domizil. Lei dovrà evitare osservare tutte le normative di ingresso in un Paese riguardanti gli animali domestici. In caso di mancato adempimento, l'utilizzo dell'unità abitativa potrà essere vietato oppure potrà essere richiesto il pagamento di una penale.

All'atto della consegna delle chiavi il locatore o il responsabile per le chiavi potrà richiedere un'adeguata cauzione. A meno di indicazioni particolari riportate nella conferma, la cauzione potrà essere pagata in contanti o con carta di credito. La cauzione – al netto di eventuali costi aggiuntivi o danni – verrà restituita entro due settimane dalla consegna regolare dell'unità abitativa. La restituzione della cauzione non modifica i diritti del locatore e soprattutto non implica alcuna rinuncia di risarcimento danni.

Prima della partenza Lei dovrà pulire accuratamente l'unità abitativa, in particolare elettrodomestici, stoviglie e posate. Dovrà provvedere – se non diversamente concordato – ad effettuare con cura la pulizia finale dell'unità abitativa e di tutto l'arredo. In caso di mancato adempimento o di pulizia poco accurata verrà ritenuto dalla cauzione direttamente in loco o conteggiato in fattura un costo forfettario di CHF 325.- o corrispondente alle spese concrete sostenute per la pulizia finale. e-domizil si riserva il diritto di richiedere ulteriori risarcimenti danni (ad esempio in caso di mancato utilizzo). In caso di richiesta forfettaria, Lei ha diritto di rivendicare un danno minore.

## 8. Costi di annullamento

Se Lei recede dal contratto di viaggio o qualora Lei o un sostituto non partecipi al viaggio, e-domizil addebiterà le seguenti penali per annullamento di almeno CHF 100.- per ciascuna pratica:

- fino a 64 giorni prima della partenza: 20% della quota di partecipazione
- da 43 a 63 giorni prima della partenza: 50% del prezzo di viaggio
- da 42 a 2 giorni prima della partenza: 80% del prezzo di viaggio
- in caso di successivo recesso o non attivazione del viaggio: 100% del prezzo del viaggio

La rinuncia è valida dal giorno in cui e-domizil ne riceverà comunicazione. Qualora si prenda possesso dell'immobile in ritardo rispetto alla data convenuta, sarà comunque dovuto l'intero importo della fattura. e-domizil ha la facoltà di richiedere in singoli casi un indennizzo concreto e di entità superiore. e-domizil sarà in tal caso obbligata a rendere conto concretamente delle spese sostenute e a fornirne prova.

## 9. Modifica da parte del viaggiatore

Per le modifiche generali (es. nome o numero dei viaggiatori), e-domizil addebita un diritto di elaborazione della pratica di CHF 60.- per ordine, qualora la modifica sia possibile. Per le modifiche relative alle date di viaggio o all'immobile (cambiamento di prenotazione) si applicano gli oneri di annullamento di cui al punto 8, a meno che non si tratti di richieste di cambiamento che comportino costi trascurabili. In caso di modifica di prenotazioni dei servizi di terzi fornitori, in particolare voli e noleggio auto, verranno addebitate le penali applicate dalle imprese terze. Inoltre, e-domizil può imporre un contributo di gestione pratica. Ai fini della documentazione degli atti compiuti e per evitare fraintendimenti, si consiglia di dichiarare sempre per iscritto (raccomandata) le richieste di recesso, cambiamento o modifica. Le penali da esse derivanti sono immediatamente esigibili. Consigliamo di stipulare contestualmente alla prenotazione un'assicurazione contro i costi di annullamento. Generalmente essa copre i costi di annullamento fino all'inizio del viaggio in caso di recesso per malattia, infortunio, decesso del locatario, del compagno di viaggio o di un parente stretto.

## 10. Locazione di un oggetto sostitutivo e recesso o annullamento da parte di e-domizil

Qualora degli imprevisti o dei casi di forza maggiore lo rendessero necessario, e-domizil potrà assegnarle in locazione un altro oggetto di pari valore. e-domizil si riserva il diritto di recedere dal contratto prima dell'inizio del viaggio o annullarlo dopo l'inizio del viaggio:

a) senza l'osservanza di alcun termine qualora il cliente e/o persona a seguito, nonostante i dovuti avvertimenti, continui ad essere di disturbo per il viaggio, costituisca con il suo comportamento pericolo per terzi oppure abbia un comportamento non conforme ai termini del contratto e giustifichi così l'immediato annullamento di questo.

b) senza l'osservanza di alcun termine qualora la consegna dell'oggetto locato risultasse impossibile a causa di circostanze impreviste o di un caso di forza maggiore che mettessero in pericolo il conduttore o l'oggetto stesso oppure influissero in misura tale sulla prestazione fornita da rendere ragionevolmente inesigibile l'adempimento del contratto.

Se e-domizil annulla in contratto secondo il punto 10 a), il prezzo del viaggio decade. Se e-domizil recede dal contratto secondo il punto 10 b) prima dell'inizio del viaggio, tutti gli importi già versati vengono immediatamente restituiti, ma sono esplicitamente escluse ulteriori richieste di risarcimento; se e-domizil recede dal contratto dopo l'inizio del viaggio, il cliente riceve la restituzione della parte del prezzo che

corrisponde ai servizi effettivamente risparmiati da e-domizil. e-domizil non sarà tenuta al risarcimento nei casi previsti al punto 10 delle presenti CGCV.

## 11. Reclami

Lei è tenuto a comunicare obbligatoriamente e immediatamente i difetti riscontrati al proprietario o al responsabile delle chiavi dell'immobile o all'ufficio di contatto indicato nella documentazione di viaggio e a esigere che vi si ponga rimedio. Qualora non sia possibile porre rimedio in loco, è necessario informare immediatamente e-domizil in modo da poter garantire una soluzione in termini adeguati. Il rispetto di questa procedura è il requisito indispensabile per poter far valere successivamente il proprio diritto al risarcimento. I proprietari degli immobili, i responsabili delle chiavi e i prestatori di servizi ecc. non sono autorizzati ad accettare richieste di risarcimento. I reclami e le richieste di risarcimento devono essere presentati per iscritto entro un mese dal termine della prenotazione previsto dal contratto allegando documenti di prova (fotografie, conferma del responsabile delle chiavi o dell'ufficio locale ecc.) e inviandoli alla e-domizil AG, Binzstrasse 38, 8045 Zurigo.

## 12. Responsabilità civile

La responsabilità civile di e-domizil per il risarcimento di danni, esclusi i danni alla persona, è limitata al prezzo di viaggio qualora il danno subito dal cliente sia stato causato da e-domizil senza intenzionalità o colpa grave o che e-domizil sia responsabile per un danno subito dal cliente unicamente imputabile ad un fornitore terzo. e-domizil non è responsabile per problemi relativi a servizi per cui ha operato soltanto come intermediario e che come tali sono espressamente contrassegnati.

La partecipazione alle attività sportive e per il tempo libero avviene sotto la propria responsabilità. Gli impianti sportivi, le attrezzature e i veicoli sono da verificarsi prima dell'utilizzo. e-domizil risponde degli infortuni verificatisi nel corso di manifestazioni sportive e altre attività solo in caso di colpa imputabile alla stessa. Consigliamo di stipulare un'assicurazione contro gli infortuni qualora ancora non ne disponga. I referenti in loco (locatore o responsabile per le chiavi) non hanno la funzione di guida turistica, non rappresentano e-domizil e non sono autorizzati a riconoscere eventuali reclami o a rilasciare o accettare dichiarazioni aventi valore legale.

## 13. Prescrizione, divieto di cessione

Tutti i diritti esercitati dal cliente o dagli altri partecipanti al viaggio nei confronti di e-domizil indipendentemente dal motivo giuridico – con eccezione di diritti derivati da azioni non lecite – cadono in prescrizione trascorso un anno dalla data di fine viaggio fissata nel contratto. Ciò vale in primo luogo anche per diritti derivanti dalla violazione di obblighi contrattuali (prima e dopo la conclusione) ed extra contrattuali. E' esclusa la cessione a terzi – anche a coniugi e parenti – dei diritti nei confronti di e-domizil indipendentemente dal motivo giuridico. È altresì esclusa l'opponibilità giuridica dei diritti cessati.

## 14. Ombudsman

Prima di un contenzioso giuridico o in caso di domande legali concernenti il presente contratto, consulti l'Ombudsman indipendente del ramo viaggi svizzero. L'obiettivo dell'Ombudsman è quello di trovare un accordo equo ed equilibrato a qualsiasi tipo di problemi tra Lei ed e-domizil.

## 15. Foro competente e diritto applicabile

Il rapporto contrattuale stipulato con e-domizil è soggetto al diritto svizzero. Per qualsiasi controversia con e-domizil è competente esclusivamente il foro di Zurigo, Cantone di Zurigo, Svizzera.