

## **2018/19 Algemene voorwaarden Italian Residence.**

### **BIJLAGE B**

#### **Artikel 1: algemene bepalingen**

- 1.1** Italian Residence is tussenagenter en houdt zich voornamelijk bezig met het tot stand brengen van overeenkomsten tussen reizigers en accommodatieverschaffers. Italian Residence wordt zelf geen partij bij de overeenkomsten die als gevolg daarvan tussen reizigers en accommodatieverschaffers ontstaan.
- 1.2** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten waarbij Italian Residence diensten van welke aard ook levert aan de reiziger, ook indien deze diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.
- 1.3** Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

#### **Artikel 2: begripsbepalingen**

- 2.1** Italian Residence: het boekingskantoor dat adviseert, informeert en bemiddelt bij de totstandkoming van een overeenkomst tussen de reiziger en de accommodatieverschaffer, de uiteindelijke keuze welke accommodatie te boeken wordt echter door de reiziger gemaakt en kan na boeking niet meer kosteloos worden veranderd.
- 2.2** Reiziger: de opdrachtgever
- 2.3** Accommodatieverschaffer: de eigenaar van de accommodatie of de organisatie via welke een accommodatie wordt aangeboden, met wie c.q. waarmee de reiziger een overeenkomst aangaat en die, met inachtneming van de door hem/haar gehanteerde voorwaarden, verantwoordelijk is voor de uitvoering van de door Italian Residence tussen hem/haar en de reiziger tot stand gebrachte overeenkomst.
- 2.4** De overeenkomst met Italian Residence: de overeenkomst van opdracht, waarbij Italian Residence zich jegens de reiziger verbindt om diensten te verlenen op het gebied van reizen en overeenkomsten tot stand te brengen tussen de reiziger en de accommodatieverschaffer.
- 2.5** De overeenkomst met de accommodatieverschaffer: de (huur) overeenkomst tussen de reiziger en de accommodatieverschaffer, op grond waarvan de accommodatieverschaffer gedurende een bepaalde periode de door Italian Residence in opdracht van de reiziger geboekte accommodatie aan de reiziger ter beschikking stelt.

#### **Artikel 3: totstandkoming van de overeenkomst met Italian Residence**

- 3.1** Zodra reiziger per e-mail via het boekingsformulier aan Italian Residence opdracht heeft verstrekt om een accommodatie te reserveren, is de opdrachtgever jegens Italian Residence gebonden.
- 3.2** De reiziger is voor de door hem verstrekte opdracht een vergoeding wegens administratiekosten verschuldigd, waarvan de omvang door Italian Residence vooraf bekend wordt gemaakt.
- 3.3** De reiziger dient bij het verlenen van de opdracht aan Italian Residence alle benodigde gegevens van zichzelf en de (eventuele) andere reiziger(s) te verstrekken.

#### **Artikel 4: totstandkoming overeenkomst met de accommodatieverschaffer**

- 4.1** Indien de opdracht bestaat uit het reserveren van een accommodatie, zal Italian Residence bij de accommodatieverschaffer de beschikbaarheid nagaan.
- 4.2** Nadat deze aan Italian Residence schriftelijk heeft bevestigd dat de accommodatie gedurende de door de reiziger gewenste periode beschikbaar is, wordt door Italian Residence aan de reiziger per e-mail een reserveringsbevestiging gezonden, waarin onder andere de reservering van de accommodatie en de prijs wordt bevestigd.
- 4.3** De reiziger dient binnen 24 uur na ontvangst van de boekingspapieren per email één exemplaar van de reserveringsbevestiging ondertekend aan Italian Residence ter bevestiging en akkoord gaande met de gemaakte reservering en de bijbehorende voorwaarden zoals beschreven in bijlage B, B bis en C te retourneren, of bij afzien van de via internet gemaakte boeking dit binnen 24 uur te annuleren. Na ontvangst door Italian Residence van de door de reiziger ondertekende reserveringsbevestiging, komt de boeking definitief tot stand. Als dan ontstaat een overeenkomst tussen de reiziger en de accommodatieverschaffer, waarin Italian Residence geen partij is. Deze ontstane overeenkomst tussen de reiziger en de accommodatieverschaffer, wordt door Italian Residence bevestigd bij de eerste aanbetaling door het toezenden van een ontvangstbevestiging per e-mail van de betaling. Na ontvangst van het totale te betalen bedrag in Nederland voor de accommodatie stuurt Italian Residence de kwitantie en routebeschrijving voor de accommodatie, deze reisdocumenten ontvangt u uiterlijk 2 weken voor vertrek.
- 4.4** Indien het reserveringsformulier niet binnen 24 uur ondertekend aan Italian Residence wordt geretourneerd, heeft Italian Residence het recht om geen definitieve boeking (zie lid 3 van dit artikel), tot stand te brengen.

#### **Artikel 5: Prijs en betalingen**

- 5.1** De door de reiziger voor een accommodatie verschuldigde prijs, betreft de prijs die geldt in het jaar waarin de accommodatie feitelijk aan de reiziger ter beschikking wordt gesteld. De reiziger kan derhalve geen rechten ontlenen aan de prijzen zoals vermeld op de website, ook kan de prijs op de reserveringsbevestiging afwijken van de prijs zoals vermeld op de website.
- 5.2** Italian Residence zal in de reserveringsbevestiging een aanbetaling verlangen van 50% van de totale reissom. Deze aanbetaling kan hoger zijn dan de aanbetaling die in de voorwaarden van de accommodatieverschaffer wordt vermeld.
- 5.3** De aanbetaling dient binnen 10 dagen na de verzenddatum van de reserveringsbevestiging door de reiziger te zijn voldaan.
- 5.4** De restant reissom dient aan Italian Residence betaald te worden, zoals overeengekomen in de bevestigingsmail behorende bij de reserveringsdocumenten.
- 5.5** Indien de betaling niet of niet tijdig geschiedt, is de reiziger van rechtswege in verzuim en heeft Italian Residence het recht om namens de accommodatieverschaffer de overeenkomst te annuleren.

## **BIJLAGE B bis**

### **Artikel 6: Annuleringen**

- 6.1** Eventuele annuleringen van, of wijzigingen in, de verstrekte opdracht(en) kunnen uitsluitend schriftelijk en uitsluitend op verzoek van de reiziger plaatsvinden, deze dienen binnen te zijn op de laatste werkdag voor het verstrijken van een annuleringsperiode.
- 6.2** Indien op verzoek van de reiziger een annulering plaatsvindt van, of wijzigingen worden aangebracht in, reeds gemaakte reserveringen, zullen de daaraan verbonden kosten in rekening worden gebracht. Dat kunnen naast de door de accommodatieverschaffer in rekening gebrachte annulering- of wijzigingskosten, ook kosten zijn die Italian Residence moet maken om de annulering of wijziging tot stand te brengen.
- 6.3** In geval van annulering is slechts restitutie van (een deel van) de reissom mogelijk, indien en voor zover de algemene voorwaarden van de accommodatieverschaffer dat expliciet bepalen.
- 6.4** Eventuele restituties geschieden uitsluitend aan de reiziger.
- 6.5** De reiziger kan in geval van annulering van of wijziging in opdracht, geen aanspraak maken op restitutie van de administratiekosten zoals bedoeld in artikel 3.2.
- 6.6** Italian Residence zal in de gevallen zoals bedoeld in de artikel 4.4, de in artikel 6.2 genoemde kosten aan de reiziger in rekening te brengen, deze kosten bedragen 200 euro per boeking, voorts kan de reiziger alsdan geen aanspraak maken op restitutie van de administratiekosten zoals bedoeld in artikel 3.2.
- 6.7** In geval de accommodatieverschaffer vanwege force majeure onverhoopt de accommodatie niet kan verstrekken, dient de accommodatieverschaffer alternatieve accommodatie aan te bieden voor de geboekte periode, in het geval dat de alternatieve accommodatie, door de reiziger niet kan worden geaccepteerd, heeft de reiziger recht op totale teruggave van de betaalde reissom.

### **Artikel 7: Incasso**

- 7.1** Indien de door de reiziger verschuldigde (aan)betalingen niet of niet tijdig geschieden, heeft Italian Residence onverminderd (hetgeen in artikel 5.6 wordt vermeld) het recht om zo nodig in naam en voor rekening van de accommodatieverschaffer(s), de verschuldigde bedragen te incasseren.
- 7.2** De reiziger is dan de wettelijke rente verschuldigd over het totaal nog openstaande bedrag, tenzij de voorwaarde van de accommodatieverschaffer een hoger percentage voorschrijven.
- 7.3** Daarnaast is de reiziger gehouden tot vergoeding van de buitenrechtelijke incassokosten die door Italian Residence worden gemaakt ter incasso van de vordering

### **Artikel 8: Aansprakelijkheid**

- 8.1** Italian Residence zal bij haar werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen. In dat kader worden de accommodaties door Italian Residence of een van haar lokale agenten met enige regelmaat (doch niet ieder jaar) gecontroleerd en stelt zij onverplicht de hierna in lid 4 genoemde diensten ter beschikking.
- 8.2** Italian Residence aanvaardt geen aansprakelijkheid voor handelingen en/of nalatigheden van de accommodatieverschaffer of voor slechte kwaliteit van het terrein en de infrastructuur om en bij de accommodatie, geluidsoverlast rond de accommodatie, noch voor de juistheid van de door de accommodatieverschaffer verstrekte informatie. Italian Residence draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, folders en ander voorlichtingsmateriaal, voor zover onder verantwoordelijkheid door derden uitgegeven.
- 8.3** Italian Residence aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele overboekingen bij de accommodatieverschaffer, maar zal te allen tijde behulpzaam zijn met het oplossen van het probleem.
- 8.4** Indien zich problemen voordoen zoals bedoeld in de leden 2 en 3 van dit artikel en de reiziger er niet in slaagt om dit probleem op te lossen via de accommodatieverschaffer zoals genoemd in de voucher/routebeschrijving die aan de kwitantie is gehecht, zal Italian Residence onverplicht en zonder aanvaarding van aansprakelijkheid proberen om te bemiddelen dan wel om een voor de reiziger acceptabele oplossing voor het probleem te vinden. Zij aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid indien deze diensten niet tot het door de reiziger gewenste resultaat te leiden. Problemen ter plaatse, dienen ter plaatse opgelost worden, wij assisteren hier graag en snel in. Dit bevordert een ongestoorde vakantie maar wijzen u erop dat wij helaas niets meer voor u betekenen met betrekking tot enige vorm van klachtoplossing na thuiskomst.
- 8.5** Voor zover Italian Residence zelf toerekenbaar tekortschiet en de reiziger daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Italian Residence beperkt tot maximaal 25% van de gefactureerde diensten.
- 8.6** De aansprakelijkheid voor schade waartegen de reiziger is verzekerd (bijvoorbeeld door middel van het sluiten van een reis en/of annuleringskosten verzekering dan wel ziektekosten verzekering ), evenals de schade die de reiziger lijdt in het kader van de uitoefening van een beroep of een bedrijf, worden uitgesloten.
- 8.7** De in dit artikel genoemde uitsluitingen of beperkingen van aansprakelijkheid, gelden tevens ten behoeve van het personeel van Italian Residence en voor de eventueel door Italian Residence ingeschakelde derde(n).

### **Artikel 9: Klachten**

- 9.1** Klachten over een door Italian Residence verleende dienst, dienen uiterlijk binnen twee weken na afloop van de verleende dienst schriftelijk per aangetekende brief bij Italian Residence te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht van de reiziger om Italian Residence voor eventuele tekortkomingen aansprakelijk te stellen.
- 9.2** Met betrekking tot tijdig ingediende klachten, zal Italian Residence met inachtneming van de inhoud van deze voorwaarden, onderzoeken of en in hoeverre de klacht gerechtvaardigd is en zo nodig een voor beide partijen bevredigende oplossing proberen te vinden.
- 9.3** Teneinde aanspraak te kunnen maken op de bemiddeling van Italian Residence zoals bedoeld in artikel 8.4, dienen de klachten over handelingen of nalatigheden van de accommodatieverschaffer of klachten over de accommodatie zelf, ter plaatse en direct na het ontstaan daarvan per mail of sms vanuit Italië aan Italian Residence te worden gemeld en de eigenaar het recht gegeven de ontstane problemen op te lossen. Het recht op bemiddeling vervalt met ingang van de datum waarop de reiziger de accommodatie heeft verlaten en als Italian Residence niet de mogelijkheid heeft gekregen te bemiddelen bij de oplossing van het probleem ter plaatse.

### **Artikel 10: Toepasselijk recht**

- 10.1** In geval van geschillen tussen reiziger en Italian Residence is Nederlands Recht van toepassing
- 10.2** In geval van geschillen tussen de reiziger en de accommodatieverschaffer is Italiaans Recht van toepassing.

## BIJLAGE C

**1.** De in de prijslijst aangegeven prijzen zijn per week per accommodatie tenzij anders aangegeven, **als er eventuele extra kosten zijn**, b.v.b elektra, eindschoonmaak, airco en meestal eenmalig laken pakketten etc.( lakenpakket bestaat uit per persoon een set lakens en slopen, 1 grote badhanddoek en kleine badhanddoek) en extra's die niet in de prijs zijn inbegrepen, **zijn deze terug te vinden op de website onder het tabblad prijzen** en/of op de voucher van de accommodatie verschaffer, deze ontvangt u met de route nadat de betaling is ontvangen, uiterlijk 2 weken voor vertrek! Badlakens voor het zwembad en keukendoeken plus afwasborstel zijn niet aanwezig!

**2.**In Italië dient u uw vuilnis dagelijks in de containers langs de weg in de buurt van uw huis te deponeren en bij vertrek de vuilnis te verwijderen en de afwas opgeruimd te hebben, zo niet dan worden er extra schoonmaak kosten berekend. Tussentijdse schoonmaak is op verzoek mogelijk en betaling hiervan moet ter plaatse geregeld worden. Verwarming/airco is nooit bij de huurprijs inbegrepen en wordt altijd betaald naar verbruik ( Houdt er rekening mee dat elektra zeer duur is in Italië, € 0.50/0.85 p. KWh).

**3.** Aankomst wordt tussen 16.00 en 19.00 uur verwacht. Als de huurder verwacht na 19.00 uur aan te komen, is de huurder verplicht dit aan de accommodatieverschaffer of agent ter plaatse ( zij spreken bijna allen Engels) door te geven, telefoon nummers staan op de voucher/routebeschrijving. Na 19.00 zonder vooraf bericht garanderen wij geen assistentie bij aankomst op de dag van aankomst. Vanwege schoonmaak van uw accommodatie is eerder aankomen absoluut niet mogelijk, accommodatieverschaffer heeft ook siësta van 13.00 tot 16.00 uur, ( respecteer deze Italiaanse gewoonte) en is pas aanwezig met de sleutel van uw vakantiehuis vanaf 15.00/16.00 uur! **(Tenzij dit anders is aangegeven op uw routebeschrijving/voucher)**. Op de dag van vertrek wordt u vriendelijk verzocht de accommodatie voor 10.00 uur te verlaten. In geval van problemen bij aankomst of vertrek, die niet met de accommodatieverschaffer of de agent ter plaatse zijn op te lossen kunt u zaterdag bellen met het kantoor van Italian Residence, tussen 09.00 en 10.00 en van 17.00 tot 19.00, zondag is het kantoor gesloten. Problemen dienen wel zo spoedig mogelijk door gegeven te worden, in ieder geval binnen 36uur, klachten gemeld aan het eind of na vertrek uit de woning kunnen helaas niet in behandeling worden genomen.

**4.** Het op de website aangegeven maximum aantal personen (baby's tellen ook mee) per accommodatie mag absoluut niet overschreden worden, tenzij dit vermeld is op uw boekingspapieren. Bij overschrijding zal u de toegang geweigerd worden, of zal er in elk geval bijbetaald moeten worden als de mogelijkheid tot bijplaatsen van een bed bestaat en de accommodatieverschaffer toestemt in het bijplaatsen, luchtbedden zijn nooit toegestaan. Kosten extra persoon moeten altijd ter plaatse afgerekend worden.

**5.** Honden zijn alleen toegestaan als hiervoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend, elke hond dient op uw voucher vermeld te staan, is dit niet het geval geef dit dan meteen aan ons door, anders worden zij niet toegelaten, de accommodatieverschaffer heeft het recht extra schoonmaakkosten in rekening te brengen voor de hond.

**6.** Zwembaden zijn normaal gesproken open van 15/05 tot 30/09. Bij vertrek tussen 01-05 en 01-06 en tussen 01-09 en 01-10, raden wij u aan dit vooraf even bij ons te controleren of het zwembad van de locatie die u wilt boeken open is.

**7.** Mocht u bij aankomst schade aan huis of huisraad ontdekken, dan dient u dit binnen 24 uur aan de accommodatieverschaffer of agent ter plaatse te melden. Schade in en om het huis die u zelf veroorzaakt, dient u te vergoeden.. U dient een borg te betalen bij aankomst, dit dient u altijd te doen ook als er niet om gevraagd wordt door de accommodatieverschaffer, **de borg staat vermeld op de voucher/routebeschrijving, voucher en borg bent u verplicht te overhandigen aan de accommodatieverschaffer bij aankomst!**

**8.** In geval van een klacht dient u zich direct (absoluut niet aan het eind van het verblijf of bij thuiskomst ) te wenden tot accommodatieverschaffer of de agent ter plaatse. U dient problemen altijd eerst zelf ter plaatse met de accommodatieverschaffer op te lossen. Alleen na contact met de accommodatieverschaffer gehad te hebben zonder dat de klacht kan worden opgelost, kunt u contact op nemen met de agent ter plaatse in Italië via het telefoonnummer dat op de voucher/ routebeschrijving staat vermeld. (Deze routebeschrijving wordt u bij de voucher toegezonden). Het is echter heel belangrijk dat de klant eerst bij de accommodatieverschaffer zelf aangeeft een probleem te hebben, daar het anders voor ons bijna onmogelijk is het probleem op te lossen, daar de accommodatieverschaffer het probleem dan als niet bestaand ervaart. Bij geen gehoor of taalproblemen of als een probleem onoplosbaar blijkt kunt u tevens contact opnemen met Italian Residence via het Italian Residence noodnummer dat op de voucher staat aangegeven. Krijgt u geen gehoor, stuur dan een SMS. Italian Residence kan overigens niet garanderen dat een eventuele klacht door haar bemiddeling zal worden opgelost, maar zij zal zeker haar uiterste best doen u ter zijde te staan in geval van problemen. Klachten kunnen alleen behandeld worden als u zich nog op de locatie in Italië bevindt en niet aan het eind van het verblijf of na vertrek uit de woning, zonder dat Italian Residence in de gelegenheid gesteld is het probleem ter plaatse op te lossen, in dat geval vervalt het recht op bemiddeling.

**9.** De inrichting/schoonmaak van woning en uitrusting van de keuken kan anders zijn dan men in Nederland gewend is, mist u bepaalde zaken, vraagt u hier dan om bij de accommodatieverschaffer. **Is het huis niet schoon, erger u niet maar sta er dan op dat dit meteen bij aankomst opgelost wordt, of vraag ons dit te doen**, klagen hierover na afloop kan niet en lost niets op! Soms mede door toedoen van weersomstandigheden kan de kwaliteit van het terrein en de wegen rond de accommodatie veel te wensen overlaten, hier is weinig aan te doen, als het heel erg is laat het ons dan weten, dan proberen we of er wat aan te doen is. Ook kan water toevoer en elektriciteit soms een probleem opleveren in Italië, heb geduld, meestal is dit automatisch na een uur of zo weer opgelost. Let goed op, soms staat warm water, gas of elektra met een schakelaar of kraan uitgeschakeld, check dit direct bij aankomst voor vertrek van de accommodatieverschaffer / sleutelbewaarder. Is er een internetverbinding aangegeven op onze websitepagina, dan kan dit Wifi zijn (te gebruiken met een iPhone) of via een internetsleutel (te gebruiken met een computer). Het betreft echter een **optionele service en kan niet gegarandeerd**

**worden** vanwege de infrastructuur ter plaatse. De snelheid en bereikbaarheid van internet en mobiele telefonie zijn nooit zo als u gewend bent in Nederland. Is internet heel erg belangrijk voor u vraag ons dan voor u gaat boeken welk type internet het betreft, maar besef te allen tijde dat de snelheid en verbinding nooit zijn zoals in Nederland.

**10.** Het verdient de aanbeveling om de algemene voorwaarden die door de accommodatieverschaffer worden gebruikt, te lezen en alle toegezonden papieren mee te nemen naar Italië, voorwaarden van de accommodatie verschaffer hebben prioriteit boven die van Italian Residence. Voorwaarden van Italian Residence zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland 30142933.