

villatent

Condizioni Generali

Villatent Europe BV



Indice delle Condizioni Generali Villatent Europe BV

1.	Disposizioni introduttive	4
2.	Disposizioni generali.....	5
2.1.	Applicabilità	5
2.2.	Conclusione del contratto	5
2.3.	Proprietà intellettuale	5
2.4.	Modifica delle Condizioni Generali.....	5
2.5	Privacy e protezione dei dati personali	5
3.	La prenotazione.....	7
3.1.	Effettuazione della prenotazione	7
3.2.	Dati di contatto e indirizzo.....	7
3.3.	Il locatario/capogruppo	7
3.4.	Periodo di soggiorno in bassa e/o alta stagione.....	7
3.5.	Numero massimo di persone ammesse	7
3.6.	Preferenze.....	8
3.7.	Opzioni	8
3.8.	Esigenze mediche essenziali	8
3.9.	Disposizione della tenda	8
4.	Il pagamento	9
4.1.	Acconto e saldo.....	9
4.2.	Pagamento dell'importo totale	9
4.3.	Tassa di soggiorno.....	9
4.4.	Mancato pagamento puntuale	9
5.	Prezzi e costi	10
5.1.	Determinazione del prezzo	10
5.2.	Costi obbligatori.....	10
5.3.	Costi opzionali.....	10
5.4.	Sconti	10
5.5.	Promozioni e offerte.....	10
6.	Informazioni di viaggio	11
6.1.	Arrivo e partenza	11
6.2.	Documenti di viaggio	11
6.3.	Cani	11
6.4.	Veicoli elettrici	11
6.5.	Barbecue	11

7. Servizi e strutture	12
7.1. Costi	12
7.2. Orari di apertura	12
7.3. Disposizione della tenda	12
8. Annullamento o modifica	13
8.1. Annullamento della prenotazione da parte del locatario	13
Annullamento secondo le Condizioni Generali	13
8.2. Annullamento della prenotazione da parte di Villatent	13
8.3. Modifiche alla prenotazione	14
9. Reclami	15
9.1. Reclami prima della vacanza	15
9.2. Reclami durante la vacanza	15
9.3. Reclami dopo la vacanza	15
9.4. Scelta della legge applicabile	15
10. Responsabilità	16
10.1. Lesioni personali e beni	16
10.2. Fattori ambientali	16
10.3. Danni all'alloggio e/o all'inventario	16
10.4. Violazione del regolamento del campeggio	16
10.5. Forza maggiore	16
10.6. Inesattezze o omissioni	16

1. Disposizioni introduttive

Neonato: un bambino di età pari o inferiore a due anni, salvo diversa indicazione.

Bambino: un minore di età pari o superiore a tre anni, salvo diversa indicazione.

Centro Contatti: il punto di riferimento centrale di Villatent, raggiungibile nei giorni lavorativi tramite:

- telefono al numero: 085-301 08 98;
- funzione di chat disponibile sul nostro sito web;
- posta elettronica all'indirizzo: mailme@villatent.nl.

Contratto: l'accordo reciproco concluso tra Villatent e l'utente secondo le modalità descritte all'articolo 3 del presente documento.

Dati personali: qualsiasi informazione che consenta, direttamente o indirettamente, l'identificazione di una persona fisica.

Numero di conto: IBAN: NL76RABO0312362064, intestato a: Villatent Europe B.V.

Giorni lavorativi: i giorni dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi ufficialmente riconosciuti nei Paesi Bassi.

2. Disposizioni generali

2.1. Applicabilità

Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i contratti conclusi con Villatent Europe B.V. (di seguito "Villatent"). Tali contratti riguardano principalmente la locazione di tende safari completamente arredate. Effettuando una prenotazione, l'utente dichiara di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni Generali. Di seguito sono indicati i diritti e gli obblighi reciproci delle parti.

2.2. Conclusione del contratto

Tramite il nostro sito web

Il contratto si considera concluso nel momento in cui:

- l'utente conferma definitivamente i dati della prenotazione;
- l'utente accetta le Condizioni Generali e/o altre condizioni applicabili;
- l'utente seleziona la modalità di pagamento e clicca sul pulsante "prenotare".

Tramite il nostro Centro Contatti

Nel caso di prenotazione effettuata tramite il Centro Contatti, il contratto si considera concluso quando:

- l'utente fornisce i dati necessari per la prenotazione;
- l'utente autorizza la registrazione della (opzione) prenotazione nel nostro sistema di prenotazioni, accettando al contempo le presenti Condizioni Generali e/o altre condizioni applicabili.

Identità di Villatent

Villatent Europe B.V., operante anche come Villatent e Villatent.it

Indirizzo: Utrechtseweg 4D, 3927 AV Renswoude, Paesi Bassi

E-mail: info@villatent.nl

Telefono: 085-301 08 98

2.3. Proprietà intellettuale

I contenuti e i materiali presenti sul nostro sito web sono protetti dai diritti di proprietà intellettuale di Villatent. Parti del sito possono essere utilizzate esclusivamente per scopi personali e non commerciali. Per qualsiasi utilizzo commerciale è necessario ottenere la nostra autorizzazione preventiva per iscritto tramite e-mail.

2.4. Modifica delle Condizioni Generali

Villatent si riserva il diritto di modificare unilateralmente le presenti Condizioni Generali.

Qualsiasi modifica verrà comunicata all'indirizzo e-mail fornito dal locatario. Le modifiche entreranno in vigore 30 giorni dopo tale comunicazione.

2.5 Privacy e protezione dei dati personali

Villatent Europe B.V. tratta i dati personali in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). L'informativa sulla privacy presente sul nostro sito web descrive le modalità di raccolta, utilizzo e protezione dei dati personali.

3. La prenotazione

3.1. Effettuazione della prenotazione

Una prenotazione può essere effettuata online, via e-mail o telefonicamente.

Dopo l'elaborazione della prenotazione, l'utente riceverà una conferma via e-mail contenente:

- i dati forniti dal locatario,
- la descrizione dell'alloggio prenotato,
- l'importo totale dovuto.

Se la conferma non viene ricevuta entro 5 giorni dalla data di prenotazione, il locatario è tenuto a contattare il nostro Centro Contatti.

3.2. Dati di contatto e indirizzo

Il locatario deve garantire che tutti i dati richiesti da Villatent, o ragionevolmente necessari per l'esecuzione della prenotazione, vengano forniti in modo corretto e tempestivo.

Il locatario è pienamente responsabile della correttezza e completezza delle informazioni trasmesse.

Eventuali modifiche all'indirizzo (fisico o e-mail) devono essere comunicate il prima possibile — e comunque prima che la modifica diventi effettiva.

Villatent considera valido l'ultimo indirizzo comunicato fino a quando non viene notificato un nuovo indirizzo via e-mail o telefono.

3.3. Il locatario/capogruppo

Per confermare una prenotazione, il locatario deve essere maggiorenne (minimo 18 anni).

Il locatario è responsabile e giuridicamente rappresentante di tutti i partecipanti inclusi nella prenotazione.

3.4. Periodo di soggiorno in bassa e/o alta stagione

Il periodo minimo di soggiorno dipende dalla stagione:

- **Alta stagione:** minimo 7 notti, con arrivi e partenze esclusivamente da sabato a sabato.
- **Bassa stagione:** è possibile prenotare per periodi più brevi o con giorni di arrivo diversi; il soggiorno minimo è di 2 notti.

3.5. Numero massimo di persone ammesse

Il numero massimo di persone consentite per ogni alloggio è indicato chiaramente sul nostro sito.

Il locatario deve verificare il numero di posti letto prima di effettuare la prenotazione.

- Non è consentito superare il numero massimo indicato.
In tal caso, il gestore del campeggio può negare l'accesso alla tenda senza diritto al rimborso.
- In deroga a quanto sopra, è possibile richiedere l'aggiunta di ulteriori persone previa valutazione congiunta tra Villatent e il campeggio. Possono essere applicati costi aggiuntivi.
- Non è permesso ospitare persone extra o farle pernottare senza previa autorizzazione.
- Villatent Europe B.V. non accetta gruppi di giovani sotto i 25 anni, salvo diverso accordo scritto.

3.6. Preferenze

Durante la prenotazione tramite il sito è possibile indicare eventuali preferenze nell'apposito campo "osservazioni".

Le preferenze devono essere comunicate al momento della prenotazione.

Villatent trasmetterà tali richieste al gestore del campeggio, ma non può garantire che vengano soddisfatte.

3.7. Opzioni

È possibile richiedere un'opzione su una delle nostre tende.

Le opzioni non sono prive di impegno:

sono sempre legate a una data di scadenza entro la quale il locatario deve confermare o annullare l'opzione.

3.8. Esigenze mediche essenziali

Il locatario può comunicare esigenze mediche specifiche ("essenziali").

Villatent verificherà con il campeggio se tali esigenze possono essere garantite.

- Le esigenze mediche essenziali richiedono approvazione scritta da parte di Villatent.
- Alcuni campeggi applicano un supplemento per soddisfare tali esigenze; ove noto, Villatent informerà il locatario prima della conferma.

3.9. Disposizione della tenda

La disposizione interna della tenda può differire dalle immagini presenti sul sito o nelle brochure.

Pur impegnandoci a mantenere aggiornati i materiali visivi, possono verificarsi variazioni dovute ad adattamenti locali o aggiornamenti dell'alloggio.

4. Il pagamento

4.1. Acconto e saldo

Al momento della prenotazione richiediamo un acconto pari al 30% dell'importo totale. Questo importo può essere pagato immediatamente tramite uno dei metodi di pagamento online oppure versato entro 8 giorni lavorativi sul nostro numero di conto. Il saldo del 70% deve essere pagato entro sei settimane prima della data di arrivo.

4.2. Pagamento dell'importo totale

Se la prenotazione viene effettuata meno di sei settimane prima della partenza, l'intero importo deve essere versato immediatamente sul nostro numero di conto.

4.3. Tassa di soggiorno

L'importo della tassa di soggiorno può variare a seconda della regione e del campeggio. Tali costi devono essere pagati direttamente presso il campeggio.

4.4. Mancato pagamento puntuale

In caso di mancato pagamento entro i termini previsti, verranno inviate diverse sollecitazioni. Se il pagamento non avviene entro le scadenze indicate, Villatent si riserva il diritto di affidare il recupero del credito a un ufficiale giudiziario. Tutti i costi giudiziari, extragiudiziari e gli interessi legali saranno a carico del locatario.

Villatent ha inoltre il diritto di annullare la prenotazione in caso di pagamento tardivo. In tal caso, il locatario è responsabile di eventuali costi aggiuntivi derivanti da spese come biglietti aerei, noleggio auto, trasferimenti in traghetto, viaggi in autobus e simili.

5. Prezzi e costi

5.1. Determinazione del prezzo

Nei nostri prezzi sono inclusi la locazione della Villatent e la piazzola corrispondente.

I prezzi sono comprensivi di IVA, ma esclusi tassa di soggiorno.

Villatent applica una politica tariffaria dinamica, il che significa che il prezzo può variare in base alla disponibilità e alla domanda.

Il prezzo valido è sempre quello indicato al momento della prenotazione e, una volta confermata la prenotazione, non può più essere modificato.

5.2. Costi obbligatori

Le spese di prenotazione e le spese di pulizia sono obbligatorie.

Le spese di prenotazione ammontano a 52,50 € per prenotazione.

Se all'interno della stessa prenotazione vengono riservate consecutiveamente più sistemazioni, le spese di prenotazione vengono applicate una sola volta.

I costi di pulizia per tenda e per campeggio sono disponibili sul nostro sito web.

5.3. Costi opzionali

A richiesta, è possibile aggiungere i seguenti servizi opzionali:

- set biancheria da letto
- set bebè
- soggiorno con animale domestico

Le opzioni disponibili sono descritte nella pagina:

<https://www.villatent.it/domande-frequenti>

I prezzi sono indicati sul nostro sito.

Se le opzioni vengono scelte al momento della prenotazione, i relativi costi sono inclusi nell'importo dell'acconto e/o nell'importo totale nella conferma di prenotazione.

I costi di eventuali modifiche successive ai servizi opzionali verranno fatturati tramite una nuova e-mail di conferma.

5.4. Sconti

Nel corso dell'anno possono essere applicate promozioni o sconti sui prezzi di locazione delle nostre tende.

Lo sconto viene applicato automaticamente dopo aver selezionato sul sito una specifica struttura con data di arrivo e partenza.

Gli sconti non vengono applicati retroattivamente a prenotazioni già esistenti.

Villatent si riserva il diritto di modificare o interrompere gli sconti o le promozioni in qualsiasi momento.

5.5. Promozioni e offerte

Vincitori di premi

Una vacanza vinta tramite concorso non è trasferibile.

Il vincitore deve essere il capogruppo della prenotazione.

La destinazione e il periodo della vacanza vinti non possono essere modificati.

Condizioni aggiuntive

Per ogni promozione possono essere applicate condizioni differenti.

Le condizioni valide per ciascuna promozione sono disponibili sulla nostra pagina Instagram, sulla nostra pagina Facebook o nelle nostre newsletter.

6. Informazioni di viaggio

6.1. Arrivo e partenza

Il check-in presso il campeggio è possibile dalle ore 16:00 del giorno di arrivo concordato.

Il check-out deve avvenire entro le ore 10:00 del giorno di partenza concordato.

Attenzione: in alcuni casi questi orari possono variare.

L'alloggio deve essere lasciato pulito, ordinato, completo e senza danni.

Ciò significa che:

- i cestini devono essere svuotati
- il frigorifero deve essere svuotato
- il barbecue deve essere pulito
- le stoviglie devono essere lavate

Villatent non è responsabile per eventuali costi aggiuntivi sostenuti di propria iniziativa in caso di partenza anticipata dall'alloggio, qualunque ne sia il motivo.

6.2. Documenti di viaggio

Il locatario è personalmente responsabile per il possesso dei documenti di viaggio necessari.

Villatent non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui tali documenti non siano in regola.

6.3. Cani

Sono ammessi solo cani come animali domestici, e solo nelle Villatent situate in campeggi in cui i cani sono esplicitamente consentiti.

- È possibile portare un massimo di un cane per località.
- Se si desidera portare due cani di piccola taglia, Villatent valuterà caso per caso se ciò è consentito.

Il cane non può essere lasciato da solo nella tenda.

Il locatario è responsabile per eventuali danni o contaminazioni causati dal cane.

Attenzione: norme e requisiti possono variare per Paese e per tipo di cane.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito.

6.4. Veicoli elettrici

È vietato ricaricare veicoli elettrici, come auto o biciclette elettriche, tramite l'impianto elettrico della tenda.

La ricarica deve avvenire esclusivamente presso le apposite colonnine di ricarica presenti nel campeggio.

6.5. Barbecue

L'uso del barbecue può essere vietato a causa di regolamenti locali o rischio di incendi.

Di conseguenza, può accadere che la vostra tenda non sia dotata di barbecue.

Si consiglia di informarsi preventivamente sulle regole in vigore durante il proprio soggiorno.

7. Servizi e strutture

7.1. Costi

Sul nostro sito web indichiamo quali servizi e strutture sono disponibili presso ciascun campeggio. Nonostante il fatto che per molte strutture non vengano menzionati costi aggiuntivi, alcuni servizi possono comportare costi locali.

Villatent non è responsabile per eventuali costi extra applicati in loco per l'utilizzo di strutture o servizi.

7.2. Orari di apertura

Villatent presta la massima attenzione alla raccolta e comunicazione delle informazioni riguardanti la presenza e gli orari di apertura delle strutture.

Tuttavia, **non possiamo garantire** che tali strutture siano sempre aperte.

Gli orari di apertura possono variare a seconda della stagione:

- in particolare in bassa stagione, alcune strutture possono essere chiuse;
- in molti campi, strutture come ristoranti, piscine o servizi gestiti da terzi hanno orari propri, sui quali Villatent e/o il gestore del campo non possono esercitare controllo diretto.

7.3. Disposizione della tenda

La disposizione interna della tenda può differire dalle immagini o dai video presenti sul sito o nelle brochure.

Sebbene Villatent faccia il possibile per mantenere il materiale visivo aggiornato e accurato, possono verificarsi variazioni dovute a modifiche locali, aggiornamenti o miglioramenti dell'alloggio.

Tali differenze non danno diritto a rimborsi o compensazioni.

8. Annullamento o modifica

8.1. Annullamento della prenotazione da parte del locatario

Può accadere che il locatario debba annullare la propria vacanza per circostanze impreviste.

L'annullamento deve sempre essere comunicato a Villatent **via e-mail o telefonicamente**.

È importante sapere che un annullamento può comportare costi aggiuntivi.

Annullo secondo le Condizioni Generali

Se non è stata sottoscritta un'assicurazione annullamento, oppure se il motivo dell'annullamento non rientra nelle condizioni della compagnia assicurativa, la prenotazione verrà annullata secondo le condizioni riportate di seguito.

Il locatario paga l'importo ancora dovuto in base al tipo di pacchetto annullamento scelto.

Non annullabile

- Non cancellabile
- Nessun rimborso
- Non modificabile

Flexi

- Annullamento gratuito fino a 30 giorni prima dell'arrivo
- Rimborso del 100% (escluse le spese di prenotazione e il 10% di costi assicurativi)
- Nessun documento giustificativo richiesto

Flexi Plus

- Annullamento gratuito fino a 5 giorni prima dell'arrivo
- Rimborso dell'80%, 20% come credito da utilizzare entro 1 anno (escluse le spese di prenotazione e il 25% di costi assicurativi)
- Nessun documento giustificativo richiesto

8.2. Annullamento della prenotazione da parte di Villatent

Forza maggiore o circostanze impreviste

In caso di forza maggiore o circostanze impreviste che rendono l'alloggio non idoneo alla locazione, ad esempio calamità naturali (come incendi o inondazioni), doppie prenotazioni o altre situazioni analoghe, Villatent può procedere all'annullamento della prenotazione.

In caso di pandemia, epidemia o altre circostanze eccezionali, Villatent Europe BV si riserva il diritto di offrire un voucher come alternativa al rimborso, che permetterà al cliente di riutilizzare l'importo pagato.

Villatent informerà il locatario per iscritto o telefonicamente, indicando il motivo dell'annullamento, e proporrà un'alternativa adeguata e senza costi aggiuntivi, tenendo conto di:

- la località
- la categoria dell'alloggio
- i servizi disponibili
- eventuali preferenze comunicate durante la prenotazione

8.3. Modifiche alla prenotazione

1. In generale, dopo la conferma della prenotazione è possibile apportare modifiche fino a 7 giorni prima dell'inizio del soggiorno, come ad esempio variazioni nel numero dei partecipanti o l'aggiunta di servizi opzionali.
2. Eventuali modifiche devono essere comunicate dal capogruppo al nostro Centro Contatti.

Modifica dei partecipanti

1. Se un partecipante non può più viaggiare, il posto può essere ceduto a un'altra persona.
2. L'aggiunta di un partecipante extra è possibile solo se ciò rientra nel numero massimo consentito per l'alloggio.

Modifica del capogruppo o cessione della prenotazione

1. Se il capogruppo non può più partecipare, è possibile sostituirlo con un'altra persona del gruppo, purché maggiorenne.
2. Se il campeggio lo consente, la prenotazione può anche essere completamente ceduta a un'altra famiglia.
La cessione deve essere comunicata a Villatent.
3. Nella situazione descritta al punto 2, il campeggio può considerare la modifica come un annullamento. In tal caso, Villatent è obbligata ad applicare i costi di annullamento.

Cambio prenotazione (Garanzia di riprenotazione)

Grazie alla nostra garanzia di riprenotazione, è possibile modificare la vacanza **fino a 2 settimane prima della partenza**, alle seguenti condizioni:

- Modifica possibile senza motivazione
- Applicabile fino a 2 settimane prima della data di partenza
- Valida per l'intera prenotazione
- Possibile solo se la nuova vacanza è disponibile nel sistema di Villatent
- Possibile solo nello stesso anno di soggiorno
- Se il nuovo importo è inferiore, la differenza non verrà rimborsata
- Se il nuovo importo è superiore, la differenza verrà addebitata al locatario
- La durata del soggiorno deve rimanere invariata
- Le modifiche possono essere richieste solo telefonicamente
- Villatent invierà una conferma via e-mail

9. Reclami

Facciamo tutto il possibile, insieme ai nostri campeggi partner, per offrirti una vacanza glamping perfetta lungo l'intero percorso cliente. Se, nonostante ciò, dovessi avere un reclamo o un problema, faremo ogni sforzo per trovare insieme una soluzione. Distinguiamo tre tipologie di reclami: prima, durante e dopo la vacanza. Per ciascuna tipologia si applicano le seguenti disposizioni.

9.1. Reclami prima della vacanza

Se hai un reclamo prima dell'inizio della vacanza, puoi contattare il nostro Centro Contatti. Faremo sempre del nostro meglio per trovare insieme una soluzione adeguata.

9.2. Reclami durante la vacanza

I reclami durante il soggiorno devono essere segnalati immediatamente (o il prima possibile) alla reception del campeggio che agisce per conto di Villatent. Se il reclamo non viene risolto in loco in modo soddisfacente, occorre compilare congiuntamente alla reception del campeggio un modulo di reclamo. Successivamente, durante i giorni lavorativi, il cliente deve contattare il nostro Centro Contatti. Se il reclamo non viene ancora risolto in modo soddisfacente, il modulo di reclamo può essere inviato tramite e-mail o attraverso il modulo di contatto disponibile sul sito www.villatent.it.

9.3. Reclami dopo la vacanza

I reclami devono essere segnalati immediatamente (o il prima possibile) durante la vacanza. Se un reclamo non è stato risolto in loco e il modulo di reclamo è stato compilato, esso può essere inviato dopo il soggiorno via e-mail o tramite il modulo di contatto su www.villatent.it.

9.4. Scelta della legge applicabile

Il diritto olandese si applica a tutti i contratti conclusi, modificati o integrati sulla base delle presenti condizioni, salvo che norme imperative prevedano l'applicazione di un diverso diritto.

10. Responsabilità

10.1. Lesioni personali e beni

Villatent Europe BV non è responsabile per la perdita, il furto o il danneggiamento dei beni personali degli ospiti.

Si consiglia di conservare gli oggetti di valore in un luogo sicuro o di non lasciarli incustoditi.

10.2. Fattori ambientali

Villatent non è responsabile per fattori ambientali quali rumori, traffico, insetti, condizioni meteorologiche o qualsiasi altra forma di disturbo ambientale.

10.3. Danni all'alloggio e/o all'inventario

Il locatario è responsabile per eventuali danni alla tenda e/o all'inventario verificatisi durante il soggiorno.

Il danno deve essere comunicato al proprietario del campeggio, che stabilirà i passaggi successivi.

Se il danno non viene segnalato, Villatent ha il diritto di rivalersi sul locatario per l'importo del danno e di contattare l'assicurazione responsabilità civile o viaggio del locatario.

10.4. Violazione del regolamento del campeggio

Il locatario e gli ospiti devono rispettare il regolamento vigente nel campeggio.

Ciò vale anche per l'ingresso di visitatori.

Villatent non è responsabile se il locatario, a causa di comportamenti molesti o disturbo, dopo un avvertimento del gestore del campeggio, viene allontanato dalla struttura.

10.5. Forza maggiore

Villatent Europe BV non è responsabile per l'impossibilità di eseguire il contratto a causa di forza maggiore, come calamità naturali (ad esempio incendi boschivi, inondazioni), epidemie, pandemie, interruzioni di servizi essenziali (come energia elettrica o acqua) o altre circostanze impreviste che costringano il locatario a lasciare l'alloggio.

10.6. Inesattezze o omissioni

Villatent dedica la massima cura al proprio sito web e all'accuratezza delle informazioni in esso contenute.

Tuttavia, non è possibile escludere completamente errori o omissioni.

Villatent non è responsabile per eventuali errori evidenti o informazioni inesatte.

Non appena un errore viene individuato, Villatent provvederà a correggerlo il prima possibile.

*villa*tent