

Condizioni di prenotazione

Nelle presenti condizioni di prenotazione, "Lei" e "il Suo/la Sua/i Suoi/le Sue" si riferiscono a tutte le persone indicate nella conferma di prenotazione (incluse le persone eventualmente aggiunte o sostituite in un secondo momento).

"Noi", "ci" e "il nostro/la nostra/i nostri/le nostre" si riferiscono a **RCI TRAVEL**. **RCI TRAVEL** è un nome commerciale di **Alliance Reservations Network LLC, 7380 West Sand Lake Road, n. 360, Orlando, Florida. 32819, STATI UNITI**.

Prima di effettuare la prenotazione, La invitiamo a leggere attentamente le presenti condizioni e tutte le altre informazioni relative alla Sua prenotazione, tra cui:

1. Tutti i dettagli e tutte le condizioni o restrizioni specifiche indicate sul sito Web nella descrizione dell'albergo o dei servizi di viaggio da Lei prescelti
2. I Termini e le condizioni dei proprietari degli alberghi e dei fornitori di servizi di viaggio interessati
3. Qualunque altra sezione del nostro sito Web o di qualsiasi altra pubblicazione o sito Web a cui ci riferiamo o La indirizziamo
4. Qualsiasi altra informazione scritta a Lei fornita prima della prenotazione.

Per prenotare sistemazioni o servizi di viaggio tramite **RCI TRAVEL**, Lei, in qualità di responsabile del gruppo ("capogruppo") deve essere un socio attivo dei Programmi di Scambio RCI, compresi RCI Weeks e RCI Points, (Socio RCI) o un socio attivo di determinati Club serviti da RCI Europe (Socio del Club) ed è tenuto a fornirci i dettagli della sua iscrizione a RCI o al Club in corso di validità.

Nota bene: i termini della sua iscrizione a RCI o al Club non si applicano ai servizi forniti da **RCI TRAVEL**, eccetto nel caso in cui si riferiscano al Suo utilizzo di unità di Potere di Scambio RCI Weeks (**TPU**) o RCI Points (**Points**) per ottenere sconti su prodotti e/o servizi alberghieri. I servizi di prenotazione forniti da **RCI TRAVEL** sono separati dai servizi di scambio forniti da RCI Europe nell'ambito della sua iscrizione ai Programmi di Scambio RCI o al Club.

1 Modalità di prenotazione

RCI TRAVEL gestisce le prenotazioni di alberghi e sistemazioni di viaggio in qualità di:

- A. Agente dei proprietari/fornitori di alberghi, residence e altre sistemazioni (**proprietari**);
- B. Subagente, nel caso agisca come agente di altre società che, a loro volta, agiscono in qualità di agenti dei proprietari
- C. Agente di vettori e società di trasporto (come compagnie aeree, ferroviarie o di traghetti), società di noleggio auto, fornitori di assicurazioni di viaggio e qualsiasi altro fornitore di servizi menzionato sul nostro sito Web (**fornitore/i di servizi**).

Quando prenota un soggiorno per il nostro tramite (in qualità di agenti o subagenti del proprietario) oppure organizza un viaggio o altri servizi per il nostro tramite, Lei stipula direttamente un contratto con il proprietario o il fornitore di servizi (a seconda dei casi).

Poiché agiamo sempre in qualità di agenti o subagenti al momento della prenotazione, non ci assumiamo **alcuna responsabilità** in relazione a eventuali contratti da Lei stipulati per il suo soggiorno o per i servizi di viaggio richiesti né per eventuali atti, violazioni o inadempimenti del proprietario o fornitore di servizi o di qualsiasi altra persona connessa alle Sue prenotazioni.

Il contratto sarà sempre stipulato con il proprietario o il fornitore del servizio di viaggio prenotato.

Non forniamo Pacchetti o Servizi turistici collegati come stabilito nel Regolamento del 2018 relativo ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati

La prenotazione che Lei effettua con noi è soggetta alle presenti condizioni di prenotazione e ai termini e condizioni specifici del proprietario e/o del fornitore di servizi con cui ha stipulato il contratto. Le predette condizioni saranno rese disponibili sul nostro sito Web o sul sito Web del proprietario/fornitore di servizi.

Tutte le prenotazioni dipendono dalla disponibilità della sistemazione o del servizio di viaggio che desidera prenotare e dalla Sua idoneità a utilizzare i nostri servizi.

Il capogruppo deve avere almeno 18 anni al momento della prenotazione ed essere un Socio RCI o un Socio del Club attivo.

Effettuando la prenotazione, Lei conferma di essere autorizzato a effettuarla per tutti gli altri membri del gruppo, i quali convengono che la prenotazione sarà regolata dalle presenti condizioni. In qualità di capogruppo, è responsabile di effettuare tutti i pagamenti a noi dovuti.

Il contratto vincolante con il proprietario o il fornitore di servizi decorrerà solo dopo che Le avremo inviato una conferma scritta per loro conto.

Nella conferma saranno indicati i dettagli della prenotazione, incluso l'importo pagato. Le ricordiamo che l'accettazione del Suo pagamento sul nostro conto bancario non implica l'accettazione della prenotazione da Lei effettuata, a meno che non Le sia stata inviata una conferma scritta. La invitiamo a non organizzare altri servizi turistici (come voli o viaggi in traghetto) finché non le sarà stata inviata una conferma scritta della prenotazione della Sua sistemazione (nel caso effettui la prenotazione per il nostro tramite). La conferma scritta Le sarà inviata per e-mail. Se prenota online, La informeremo di aver ricevuto la Sua richiesta di prenotazione e Le invieremo la relativa conferma tramite e-mail. Se prenota per telefono, Le invieremo la conferma per e-mail. È Sua responsabilità controllare regolarmente la posta in arrivo e informarci di eventuali variazioni del Suo indirizzo e-mail. **RCI TRAVEL** potrebbe rifiutare una prenotazione prima che Le venga inviata la conferma scritta. In tale evenienza, La informeremo per iscritto e Le rimborseremo la somma di denaro che ci ha già corrisposto. In questo caso, né noi né alcun proprietario o fornitore di servizi avrà alcuna responsabilità legale nei Suoi confronti.

La preghiamo di controllare attentamente i dettagli della conferma al momento della ricezione. Se dovesse notare qualsiasi inesattezza (inclusi l'importo addebitato, le date di viaggio, la località, il servizio o i nomi dei viaggiatori), **La invitiamo a comunicarcelo immediatamente**. Si accerti che i nomi siano riportati esattamente come appaiono nei passaporti. Agendo esclusivamente in qualità di agente di prenotazione, non ci assumiamo alcuna responsabilità per eventuali errori nella documentazione, a meno che tali errori non siano imputabili a noi.

Anche nel caso avessimo già inviato una conferma scritta, abbiamo facoltà (per conto di qualsiasi proprietario o fornitore di servizi) di annullare una prenotazione laddove dovessimo ritenere che Lei:- (i) potrebbe violare una qualsiasi delle nostre condizioni di prenotazione; (ii) abbia violato uno qualsiasi dei termini di iscrizione RCI o di iscrizione al Club; (III) non sia attualmente socio RCI o del Club; (IV) le informazioni da Lei fornite in relazione alla Sua prenotazione non siano corrette; oppure (v) abbia tenuto un comportamento vessatorio, ingiurioso o abusivo nei confronti del nostro personale o dei proprietari o fornitori di servizi. In caso di annullamento della prenotazione per uno qualsiasi dei predetti motivi, Le invieremo una comunicazione tramite e-mail e né noi né il proprietario o il fornitore di servizi ci assumeremo alcuna responsabilità nei Suoi confronti.

2 Pagamento

All'atto della prenotazione, deve pagare l'intero importo dovuto tramite carta di credito o di debito nella valuta da noi indicata. Le ricordiamo che la Sua banca potrebbe addebitarle delle commissioni per i pagamenti effettuati in una valuta diversa da quella specificata.

È possibile che alcuni sconti siano riservati solo ai Soci RCI Weeks attivi in cambio di TPU o ai Soci RCI Points attivi in cambio di Points validi. Le comunicheremo la disponibilità di questa opzione e il numero di TPU o Points necessari per accedere agli sconti. Collaboreremo con RCI Europe per assicurarci che Lei disponga di un numero sufficiente di TPU o Points. Qualora dovesse scegliere di utilizzare TPU o Points per usufruire degli sconti, si applicheranno dei termini aggiuntivi a qualsiasi prenotazione da Lei effettuata. I Soci RCI Weeks possono consultare questi termini aggiuntivi [\[qui\]](#). I Soci RCI Points possono consultare questi termini aggiuntivi [\[qui\]](#).

Nel caso non dovesse effettuare i pagamenti dovuti in relazione alla prenotazione entro la data specificata, riterremo, per conto del proprietario o del fornitore di servizi, che desideri cancellare la Sua prenotazione. In questo caso, la prenotazione verrà cancellata immediatamente e, se del caso, saranno applicate le disposizioni contenute nella sezione 5 (b). È possibile che le vengano addebitati dei costi aggiuntivi. A tale proposito, consulti la sezione 5 (b).

Non sono previsti costi aggiuntivi per i pagamenti con carta di credito o di debito. Se la Sua banca dovesse rifiutarsi di effettuare il pagamento per qualsiasi motivo, abbiamo facoltà di addebitarle un onere amministrativo a copertura degli eventuali costi da noi sostenuti di conseguenza.

In qualità di agenti, fatta eccezione per le eventuali quote di prenotazione che potremmo addebitarle per i nostri servizi di agevolazione o gestione della Sua prenotazione, tutti gli addebiti (incluse le spese di cancellazione) e i rimborsi vengono effettuati a nome e per conto del proprietario o del fornitore di servizi. Salvo diversa indicazione, tutti i pagamenti a noi corrisposti (ad eccezione della quota di prenotazione) saranno riscossi e trattenuti da noi per conto dei proprietari o dei fornitori di servizi e ad essi inoltrati in conformità a quanto previsto nel contratto che regola i nostri rapporti.

Abbiamo il diritto di addebitare una quota di prenotazione per la fornitura dei nostri servizi. In tal caso, la quota di prenotazione sarà inclusa nel prezzo di qualsiasi sistemazione o servizio di viaggio e verrà indicata nella conferma della prenotazione e in fattura.

3 Prezzi

I prezzi applicati dai proprietari o dai fornitori di servizi (in sterline, euro, dollari o altra valuta) sono costantemente aggiornati e possono essere aumentati o ridotti in qualsiasi momento. Sia noi che loro abbiamo anche facoltà di correggere eventuali errori nei prezzi delle sistemazioni invendute in qualsiasi momento. Il prezzo Le verrà confermato al momento della prenotazione.

Tutti i prezzi indicati o altrimenti forniti sono comprensivi di tutti i costi (incluse le quote di prenotazione) e le eventuali tasse o imposte governative che potrebbero essere applicate alla prenotazione nel momento in cui viene effettuata. Tuttavia, è anche possibile che Le venga richiesto di pagare eventuali imposte aggiuntive che dovessero intervenire dopo la conferma della prenotazione.

In alcuni casi, Le potrebbero essere addebitati alcuni costi (come l'imposta di soggiorno) all'arrivo a destinazione. Qualora il fornitore di servizi ci informasse di questa eventualità, provvederemo a metterla al corrente e tali costi saranno indicati nella descrizione della sistemazione o del servizio da Lei prenotato.

4 Dettagli del sito Web

È nostra cura garantire che le informazioni fornite dai proprietari e dai fornitori di servizi siano presentate in modo accurato sul nostro sito Web e in qualsiasi altro documento o materiale promozionale che produciamo e forniamo ai clienti. Tali informazioni hanno la finalità di fornire un'idea generale del tipo di sistemazione o del servizio di viaggio. Non tutti i dettagli relativi alle strutture o ai servizi offerti possono essere inclusi nel nostro sito Web. Inoltre, è possibile che l'albergo o il servizio effettivo differisca leggermente dalla relativa descrizione. In genere, ciò dipende dal fatto che i proprietari/fornitori di servizi mirano sempre a migliorare la qualità della loro offerta. Occasionalmente, può verificarsi che alcune strutture o determinati servizi non siano disponibili o siano soggetti a restrizioni. In tal caso, La informeremo non appena ragionevolmente possibile dopo essere venuti a conoscenza di tale eventualità. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per eventuali modifiche o chiusure di servizi, strutture o attrazioni locali menzionati sui nostri siti Web, sui siti Web dei proprietari o dei fornitori di servizi o nelle brochure, dai nostri consulenti o pubblicizzati con altri mezzi. Ci impegniamo per garantire che le informazioni da noi fornite circa l'albergo/il residence e le strutture o i servizi connessi, nonché in merito ai servizi di viaggio, siano accurate e complete alla data indicata. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per informazioni imprecise, incomplete o fuorvianti, a meno che ciò non dipenda dalla nostra negligenza.

Decliniamo ogni responsabilità in relazione alle informazioni che compaiono su siti Web di terzi.

In particolare, nel caso in cui il collegamento Wi-Fi sia un servizio pubblicizzato, Le ricordiamo che la sua erogazione è soggetta alla disponibilità e alle condizioni della rete. È possibile che il servizio non sia disponibile 24 ore su 24 e viene comunque fornito per scopo di svago e non di lavoro. È opportuno astenersi dall'effettuare prenotazioni se la fornitura ininterrotta e illimitata del collegamento Wi-Fi è considerata una condizione irrinunciabile.

5 Modifica o cancellazione della prenotazione da parte Sua

- a) **Modifiche.** Se desidera modificare eventuali dettagli della Sua prenotazione già confermata, può contattarci tramite e-mail. Tuttavia, le modifiche sono soggette ai termini e/o agli accordi sottoscritti con i proprietari/fornitori di servizi e, in molti casi, potrebbero non essere fattibili. **In**

particolare, i proprietari e i fornitori di servizi possono considerare le modifiche alle date o agli accordi di soggiorno o di viaggio come un annullamento della prenotazione originale: in questo caso, Le verranno addebitate le eventuali spese di cancellazione e/o sarà tenuto a pagare nuovamente (a un prezzo che potrebbe essere più elevato) la riprenotazione delle Sue sistemazioni.

Non possiamo pertanto garantire che il proprietario o il fornitore di servizi interessato sarà in grado di soddisfare la Sua richiesta di modifica. Qualora la modifica sia fattibile, potrebbe anche essere tenuto a pagare degli oneri amministrativi al proprietario o al fornitore di servizi.

- b) Cancellazioni complete.** Se deve o desidera cancellare la Sua prenotazione dopo la conferma, deve contattare al più presto **RCI TRAVEL** ai numeri o agli indirizzi e-mail indicati nella conferma della prenotazione. Il mancato pagamento entro i termini previsti verrà da noi considerato come una richiesta di cancellazione della prenotazione da Lei effettuata. I termini di cancellazione specifici che si applicano alla Sua prenotazione sono stabiliti dal proprietario o dal fornitore di servizi ed è possibile che Lei debba pagare una penale di cancellazione, come previsto nei rispettivi termini e condizioni. L'importo di qualsiasi rimborso a Lei spettante sarà stabilito dal proprietario o dal fornitore di servizi, in linea con i rispettivi termini e condizioni. **In particolare, in caso di viaggio aereo, è improbabile che sia possibile ottenere un rimborso.**

Qualora Lei ci contatti tramite e-mail per cancellare una prenotazione prima *del termine del giorno lavorativo successivo a quello in cui è stata effettuata*, collaboreremo con RCI affinché le vengano riaccreditati i Points o TPU che ha utilizzato per la prenotazione successivamente annullata. Se la cancellazione avviene dopo questo termine, i Points o TPU utilizzati in relazione alla prenotazione non le verranno riaccreditati.

- c) Interruzione anticipata del soggiorno.** Non sono previsti rimborsi in caso di interruzione anticipata del soggiorno.

6 Cancellazioni o modifiche da parte del proprietario o del fornitore di servizi

I proprietari e i fornitori di servizi non prevedono di dover apportare modifiche alla Sua prenotazione. Tuttavia, a volte possono sorgere dei problemi che comportano la necessità di modificare o cancellare le prenotazioni o di correggere errori sui siti Web o altri dettagli. I proprietari e i fornitori di servizi hanno il diritto di farlo. In tal caso, sarà nostra cura contattarla per loro conto (per telefono, laddove ragionevolmente possibile in caso di modifiche significative o di cancellazione, oppure tramite e-mail, se le modifiche fossero di piccola entità) non appena possibile. Le spiegheremo cosa è accaduto e Le daremo comunicazione della modifica o della cancellazione. Tuttavia, poiché agiamo esclusivamente in qualità di agenti, non avremo alcuna responsabilità nei Suoi confronti.

7 Eventi al di fuori del nostro controllo

Salvo diversa indicazione nelle condizioni di prenotazione, né noi né il proprietario o il fornitore di servizi saremo legalmente responsabili, sia congiuntamente che individualmente, di eventuali risarcimenti qualora fossimo nell'impossibilità di adempiere le nostre responsabilità a causa di eventi al di fuori del nostro controllo. A tale proposito si fa riferimento a un evento che né noi né le predette parti, anche con tutta la necessaria diligenza, avremmo potuto evitare, tra cui: (a) scioperi o controversie di lavoro; (b) calamità naturali, inclusi terremoti e eventi vulcanici; (c) eventi meteorologici estremi, tra cui alluvioni, tempeste e neve; (d) atti terroristici, guerre, disordini o sommosse civili; (e) danneggiamenti dolosi; (f) osservanza di ordinanze governative, norme,

regolamenti o direttive, inclusi gli inviti del ministero degli esteri del Regno Unito (o equivalente) a non recarsi o a lasciare un determinato paese; (g) incidenti; (h) rottura di apparecchiature o macchinari o guasti di utenze; (i) insolvenza o fallimento di un proprietario o fornitore di servizi; (j) incendi o esplosioni; (k) difficoltà o maggiori costi connessi all'ottenimento di beni o servizi di trasporto; e (l) altre circostanze che influiscono sulla fornitura di sistemazioni o servizi.

8 Le nostre responsabilità legali nei Suoi confronti

RCI non garantisce per alcuna guida per le escursioni, venditore o fornitore di servizi e non è sua responsabilità indagare sulla sicurezza e l'idoneità di qualsiasi attività, né sulle qualifiche o l'idoneità di qualsiasi guida, venditore e fornitore di servizi. RCI declina espressamente ogni responsabilità in relazione a qualsiasi attività intrapresa dall'utente e a qualsiasi guida, venditore e fornitore di servizi.

Poiché agiamo solo in qualità di agenti o subagenti dei proprietari o dei fornitori di servizi, decliniamo qualsiasi responsabilità legale per eventuali azioni o negligenze da parte loro o dei relativi rappresentanti o dipendenti. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per eventuali problemi o malfunzionamenti riscontrati in qualsiasi proprietà o connessi ai servizi di viaggio, in quanto tutte le proprietà e i servizi di viaggio sono controllati e forniti esclusivamente dai rispettivi proprietari o fornitori di servizi. Ciò vale anche nel caso in cui i proprietari e i fornitori di servizi non siano in grado di fornire la proprietà o i servizi di viaggio da Lei prenotati. Il contratto che Lei sottoscrive con il proprietario o il fornitore di servizi è disciplinato dai relativi termini e condizioni, che possono contenere ulteriori limitazioni della loro responsabilità legale. Le nostre responsabilità nei Suoi confronti sono limitate all'esecuzione e all'elaborazione della prenotazione in base alle istruzioni da Lei fornite. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per le eventuali informazioni sulle soluzioni che Le trasmettiamo in buona fede (ad esempio, fornendo un link o l'accesso a un sito Web di terze parti). In caso di reclami in merito ai servizi da noi forniti, come il servizio di prenotazione (ma non riguardanti la sistemazione o il servizio fornito dal proprietario o dal fornitore di servizi), è tenuto a informarci immediatamente per iscritto e, in ogni caso, entro sette giorni dal termine di qualsiasi servizio prenotato per il nostro tramite. Qualora non dovesse informarci al riguardo, non possiamo assumerci alcuna responsabilità legale in relazione al Suo reclamo. Laddove fosse accertata una nostra mancanza relativamente a qualsiasi servizio da noi fornito (ma non riguardante la sistemazione o il servizio fornito dal proprietario o dal fornitore di servizi), riconosceremo un rimborso non superiore all'importo della commissione o del margine di guadagno ottenuto con la prenotazione (o della porzione appropriata, qualora il reclamo non riguardi tutte le persone interessate dalla prenotazione), maggiorato di un congruo importo per le ragionevoli spese causate della nostra mancanza e non recuperabili in altro modo.

Non escludiamo né limitiamo la nostra responsabilità legale in caso di decesso o infortunio causati da negligenza da parte nostra o dei nostri dipendenti oppure riconducibile a una nostra condotta criminosa accertata.

9 Termini e condizioni dei proprietari e fornitori di servizi

I servizi che compongono la Sua vacanza sono forniti da persone, imprese, società e altre organizzazioni totalmente indipendenti da noi e per conto delle quali operiamo in qualità di agenti o subagenti. Tra queste figurano compagnie aeree, proprietari di alberghi, fornitori di attrazioni e

società di noleggio auto: tali fornitori e proprietari forniscono servizi in conformità ai rispettivi termini e condizioni.

Tali termini e condizioni limitano o escludono la loro responsabilità nei Suoi confronti, spesso in linea con le convenzioni internazionali applicabili (ad esempio, la Convenzione di Atene relativa al trasporto marittimo internazionale). È possibile richiedere una copia di queste convenzioni e normative al fornitore di servizi. I termini e le condizioni sono disponibili tramite o sul nostro sito Web oppure presso i fornitori su richiesta. Non siamo un vettore ai sensi del regolamento UE 1177/2010: pertanto, qualsiasi chiarimento o reclamo in merito a tale regolamento deve essere indirizzato al Suo vettore.

10 Assicurazione di viaggio

Si consiglia vivamente di stipulare un'assicurazione di viaggio adeguata per coprire l'intero soggiorno e il viaggio. È possibile che l'assicurazione di viaggio fornita da terzi sia disponibile sul nostro sito Web.

È Sua responsabilità accertarsi che la copertura assicurativa acquistata sia adeguata alle Sue esigenze.

11 Protezione finanziaria dei consumatori (solo per i residenti nel Regno Unito e nell'UE)

Quando il consumatore acquista due o più servizi di viaggio o altri servizi correlati ai viaggi per il nostro tramite, gli offriamo dei servizi turistici collegati in conformità al Regolamento del 2018 relativo ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati. Per quanto riguarda i servizi turistici collegati, qualsiasi importo pagato direttamente a noi è totalmente coperto da un'assicurazione che abbiamo disposto in caso di insolvenza dell'azienda.

Questa copertura assicurativa è stata stipulata tramite International Passenger Protection Limited (IPP). In caso di insolvenza dell'azienda, il consumatore beneficerà dei vantaggi della presente polizza assicurativa.

12 Disabilità e problemi di salute

Se Lei o un qualsiasi membro del suo gruppo ha problemi medici o disabilità che potrebbero influire sulla prenotazione, è pregato di comunicarcelo prima di confermare la prenotazione e di fornirci dettagli completi per iscritto con la massima tempestività prima del viaggio. Se un proprietario o un fornitore di servizi ritiene ragionevolmente di non essere in grado di soddisfare le esigenze specifiche di tale persona, abbiamo facoltà di rifiutare o cancellare la prenotazione per loro conto.

13 Soggiorno in albergo/residence

In caso di soggiorno in albergo o in residence, i termini e condizioni del proprietario della struttura coprono probabilmente gli aspetti seguenti:- (a) orari di arrivo e partenza e qualsiasi pagamento o documento richiesto all'arrivo; (b) comportamento dell'ospite (c) occupazione massima della camera (d) uso e disponibilità di strutture (e) animali domestici e (f) fumo. La invitiamo a leggere e rispettare tali termini e condizioni. In caso contrario, Le potrebbe essere negato l'accesso alla camera prenotata o richiesto di lasciare la sistemazione.

14 Richieste speciali

In caso di richieste speciali, è necessario comunicarle al momento della prenotazione e confermarle tramite e-mail. Sebbene faremo il possibile per trasmettere qualsiasi ragionevole richiesta al

proprietario o al fornitore di servizi (a seconda del caso), non possiamo garantire tutte le richieste vengano soddisfatte. La conferma che abbiamo preso nota di una richiesta speciale o che la abbiamo trasmessa al proprietario o al fornitore di servizi, o il fatto che tale richiesta sia indicata nella conferma scritta o in qualsiasi altro documento a Lei fornito, non costituisce conferma che tale richiesta verrà soddisfatta. L'incapacità di soddisfare una qualsiasi richiesta speciale da parte nostra o del proprietario o fornitore di servizi non implica lo scioglimento del contratto stipulato con Lei.

15 Reclami

Poiché il contratto relativo al soggiorno e/o al servizio di viaggio è stipulato tra Lei e il proprietario o il fornitore di servizi, eventuali domande o lamentele che dovessero sorgere durante il soggiorno dovranno essere indirizzate a quest'ultimi. È indispensabile contattare immediatamente il proprietario, il fornitore di servizi o il relativo rappresentante in caso di problemi affinché possano essere risolti il più rapidamente possibile. È spesso molto difficile (e talvolta impossibile) risolvere eventuali difficoltà in modo appropriato se il proprietario o il fornitore di servizi non viene informato tempestivamente. Se il problema viene fatto presente al proprietario o al suo rappresentante durante il soggiorno o il viaggio, in genere è possibile risolverlo immediatamente. In particolare, i reclami che riguardano situazioni temporanee (come, ad esempio, la preparazione della camera o il mancato funzionamento del riscaldamento) non possono essere esaminati se non vengono segnalati durante il soggiorno.

Qualora non riesca a contattare il proprietario/fornitore di servizi o il relativo rappresentante, o se non è soddisfatto della risposta fornita, La invitiamo a chiamare immediatamente il Servizio clienti al numero indicato nella conferma. Se, successivamente, dovesse ritenere che il problema non sia stato risolto in modo soddisfacente, deve inviarci un reclamo scritto entro 28 giorni dalla data di ritorno dal Suo soggiorno. Provvederemo a inoltrarlo al proprietario o al fornitore di servizi. L'e-mail deve essere inviata all'indirizzo customerservices@europe.rci.com. Abbiamo adottato questa procedura per assicurarci di poter risolvere i reclami nel più breve tempo possibile. La preghiamo di aiutare noi e il proprietario/fornitore di servizi ad aiutarla segnalando eventuali problemi il più rapidamente possibile e seguendo questa procedura. Un diverso comportamento potrebbe influire sul Suo diritto a richiedere un risarcimento, ove appropriato.

Poiché agiamo esclusivamente in qualità di agenti del proprietario o del fornitore di servizi, decliniamo qualsiasi responsabilità legale per eventuali reclami relativi ai loro servizi (inclusi alberghi e servizi di viaggio). Collaboriamo alla risoluzione dei reclami solo in qualità di agenti e non abbiamo alcuna responsabilità legale nei Suoi confronti relativamente a eventuali rimborsi o risarcimenti.

Le ricordiamo che offriamo un servizio di risoluzione alternativa delle controversie tramite la piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) della Commissione europea all'indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

16 Legge applicabile e giurisdizione competente

Qualsiasi controversia, reclamo o altra questione che dovesse sorgere in relazione alla prenotazione sarà disciplinata dalla legge inglese e, per la relativa risoluzione, Lei accetta la giurisdizione esclusiva dei tribunali di Inghilterra e Galles.

17 Comunicazioni

La invitiamo a consultare la nostra Informativa sulla privacy in cui vengono illustrate le modalità di trattamento dei Suoi dati personali.

18 Informazioni su passaporti e visti

È probabile che sia richiesto un passaporto per tutte le destinazioni da noi offerte. Molti paesi (come gli Stati Uniti) hanno anche obblighi specifici per i visti.

Le compagnie aeree e le compagnie di traghetti potrebbero richiedere un documento d'identità dotato di fototessera, anche per viaggi che avvengono all'interno dello stesso paese. Per maggiori informazioni, La invitiamo a rivolgersi al Suo fornitore di servizi. I cittadini del Regno Unito possono verificare i requisiti di viaggio agli indirizzi www.gov.uk/foreign-travel-advice e www.gov.uk/knowbeforeyougo

È Sua responsabilità accertarsi che tutti i membri del gruppo, Lei incluso, siano in possesso dei necessari documenti di viaggio e sanitari prima della partenza. Il pagamento di tutti i costi correlati all'ottenimento dei suddetti documenti sono a Suo carico. È necessario assicurarsi di richiedere il passaporto/visto/esonero dal visto in tempo utile prima del viaggio. Qualora il mancato possesso o la mancata presentazione di qualsiasi documento di viaggio, ingresso, sanitario o di altro tipo richiesto dovesse comportare multe o ammende a carico nostro o del proprietario/fornitore di servizi, sarà tenuto a rimborsarci i predetti esborsi. Se, a causa di tale inadempimento, non potesse viaggiare o accedere alla sistemazione, né noi né il proprietario o il fornitore di servizi saremo legalmente responsabili nei Suoi confronti. Ove necessario, possiamo richiedere i Suoi dati personali, inclusi i numeri di passaporto o di visto.

Tutti gli operatori dei trasporti e i vettori aerei e di navigazione richiedono di vedere i passaporti dei viaggiatori quando escono o entrano in un paese. Nella pianificazione del viaggio, Le suggeriamo di prevedere un tempo sufficiente per espletare questa procedura. Alcuni operatori dei trasporti potrebbero anche richiederle di fornire informazioni anticipate sui passeggeri (API) prima di arrivare in aeroporti o porti. È Sua responsabilità fornire queste informazioni per tutti i passeggeri e, in caso contrario, non ci assumiamo alcuna responsabilità legale. È necessario verificare i requisiti per i passaporti e i visti presso l'ambasciata o il consolato del paese o dei paesi di destinazione. La maggior parte dei paesi dispone di siti Web in cui è possibile reperire queste informazioni.

I prezzi e le condizioni di prenotazione possono essere aggiornati, modificati o rettificati in qualsiasi momento dopo la prenotazione. La invitiamo a consultare il nostro sito Web per verificare le informazioni più recenti disponibili.

Alliance Reservations Network LLC

7380 West Sand Lake Road, n. 360, Orlando, FL 32819, Stati Uniti.