

## **Sistemazione a noleggio con Potere di Scambio o Termini e condizioni delle prenotazioni**

### **RCI Points**

Data di entrata in vigore: 08-07-24

- 1.1. I presenti Termini e condizioni, unitamente alla Politica sui cookie, all'Informativa sulla privacy e ad altre informazioni scritte portate a conoscenza dell'utente prima della conferma della prenotazione ("**Condizioni di Prenotazione**"), costituiscono la base del Contratto stipulato dall'utente per l'affitto di una sistemazione in un residence ("**Residence**") con **RCI Europe** oppure, laddove applicabile, con le sue entità affiliate o collegate, consociate o partner o con qualsiasi altra società appartenente al gruppo di società Travel + Leisure Co. ("**RCI2, "noi", "ci" o "il nostro/la nostra/i nostri/le nostre"**). Nei presenti Termini e condizioni, qualsiasi riferimento a "utente" e "dell'utente" comprende la persona nominata per prima nella prenotazione e tutte le persone per conto delle quali viene effettuata una prenotazione o qualsiasi altra persona aggiunta o a cui viene trasferita una prenotazione.
- 1.2. RCI organizza le prenotazioni di sistemazioni per le vacanze in qualità di agente ("**Agente**") dei fornitori terzi di alberghi, residence e altre sistemazioni (i/il "**Fornitore/i**"). I termini e le condizioni di tale fornitore si applicano all'utente. Si prega di leggere attentamente le presenti Condizioni di prenotazione, nonché tutti i termini e le condizioni, le politiche e le procedure fornite dal Fornitore del Residence, inclusi eventuali termini stabiliti in qualsiasi conferma applicabile o altra e-mail.
- 1.3. Poiché agiamo sempre in qualità di Agenti al momento della prenotazione, non ci assumiamo **alcuna responsabilità** in relazione a eventuali contratti stipulati dall'utente per il suo soggiorno per eventuali atti, violazioni o inadempienze di eventuali Fornitori o altra persona collegata alle prenotazioni.
- 1.4. I nostri rispettivi diritti e obblighi sono soggetti alle presenti Condizioni di prenotazione. **Si ricorda inoltre che le presenti Condizioni di Prenotazione riguardano esclusivamente l'affitto di sistemazioni di vacanza e non si riferiscono a transazioni di scambio né all'iscrizione RCI dell'utente.**
- 1.5. Per poter effettuare una prenotazione, l'utente deve essere un Socio RCI. Effettuando una prenotazione, la persona nominata per prima conviene e dichiara, per conto di tutte le persone elencate nella prenotazione:
  - 1.5.1. di aver letto le presenti Condizioni di Prenotazione e di avere l'autorità e la volontà di accettare gli obblighi derivanti;
  - 1.5.2. di acconsentire all'utilizzo da parte nostra delle informazioni fornite dall'utente in conformità alla nostra Informativa sulla privacy;
  - 1.5.3. di essere un Socio attualmente iscritto a RCI e che l'iscrizione non è stata revocata né sospesa;
  - 1.5.4. di avere più di 18 anni (o più di 21 nel caso di prenotazioni di sistemazioni negli Stati Uniti) e, qualora effettuasse un ordine per servizi con limiti di età, dichiara di avere, così come tutti i componenti del suo gruppo, un'età idonea all'acquisto di tali servizi.
- 1.6. **Si fa presente che RCI non offre alcun programma di protezione finanziaria in relazione alle prenotazioni effettuate.**

1.7. **RCI non fornisce servizi di trasporto e non agisce in qualità di "organizzatore", come stabilito nei Regolamenti 2018 relativi a pacchetti di viaggio e servizi turistici collegati.**

1.8. Ci riserviamo la facoltà di modificare periodicamente le presenti Condizioni di Prenotazione. In caso di modifiche sostanziali alle Condizioni di Prenotazione esistenti, ci impegniamo a informare tempestivamente i Soci che hanno una prenotazione attiva con noi. Tutte le successive prenotazioni saranno regolamentate dalla versione più aggiornata delle Condizioni di Prenotazione.

## 2. **Prenotazione e pagamento della sistemazione dell'utente**

2.1. Una prenotazione risulta eseguita con RCI quando a) riceviamo l'intero importo dovuto e b) forniamo conferma della prenotazione. Non appena avremo inviato un'e-mail di conferma contenente i dettagli della prenotazione, si riterrà stipulato un contratto vincolante tra l'utente e RCI. All'atto del ricevimento, qualora ritenesse errato un qualsiasi dettaglio contenuto nella conferma (o in qualunque altro documento), l'utente è tenuto a informarci **immediatamente** in quanto non è possibile apportare modifiche in un secondo tempo e la mancata notifica di eventuali imprecisioni in qualsiasi documento entro dieci giorni dall'invio dello stesso da parte nostra (cinque giorni nel caso di biglietti) potrebbe pregiudicare i suoi diritti.

2.2. L'importo in contanti da pagare per completare una prenotazione sarà ridotto degli importi indicati nella Tabella A di seguito se si consente a RCI di estinguere l'importo appropriato di Potere di Scambio o RCI Points dal Conto Socio di cui si dispone nell'ambito di RCI Weeks o del Programma RCI Points Timeshare Exchange:

**Tabella A (Potere di Scambio e RCI Points)**

<b>Riduzione del prezzo in contanti</b>	<b>Potere di Scambio</b>	<b>RCI Points</b>
20%	2	2.000

2.3. Il Potere di Scambio e gli RCI Points possono essere utilizzati solo per la prenotazione di sistemazioni designate da RCI come disponibili per una transazione e soggette a disponibilità. L'utente può completare una prenotazione e predisporre l'estinzione del giusto importo di Potere di Scambio o RCI Points dal suo conto RCI tramite il nostro call centre, contattandoci al numero 02 696 333 71. Ci riserviamo il diritto di annullare questa opzione in qualsiasi momento.

## 3. **Disponibilità delle sistemazioni**

3.1. La nostra capacità di confermare una prenotazione dipende dalla disponibilità di sistemazioni al momento della prenotazione. Non possiamo pertanto garantire che ogni singola richiesta relativa a Residence specifici, zone, date di viaggio, tipologie o dimensioni della sistemazione o altro possa essere soddisfatta. Offriremo comunque le migliori alternative disponibili al momento.

## 4. **Richieste speciali**

4.1. Eventuali richieste speciali relative alla prenotazione dell'utente devono essere effettuate per iscritto direttamente al Residence. Non siamo in grado di garantire la soddisfazione di eventuali richieste speciali effettuate a RCI al momento della prenotazione. Il fatto che una richiesta

speciale sia stata annotata sulla fattura di conferma o su qualsiasi altro documento, o che sia stata trasmessa al fornitore, non equivale a una conferma che tale richiesta verrà soddisfatta. La mancata soddisfazione di una qualsiasi richiesta speciale con costituirà una violazione del contratto da parte nostra.

## 5. **Disabilità e problemi di salute**

- 5.1. RCI non è un fornitore specializzato in sistemazioni per disabili, ma si impegna al massimo per soddisfare qualsiasi esigenza speciale dei nostri soci. Se l'utente o un componente del suo gruppo presenta disabilità o problemi di salute che potrebbero influire sul suo soggiorno, invitiamo a fornirci i dettagli completi di tale condizione fisica prima che RCI confermi la prenotazione affinché sia possibile consigliare l'utente in merito all'idoneità della sistemazione prescelta. Sulla base di una valutazione ragionevole, qualora non fossimo in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze della persona o delle persone interessate, non confermeremo la prenotazione oppure, qualora l'utente non ci avesse fornito tutti i dettagli al momento della prenotazione, potremmo annullarla e addebitare la penale di cancellazione applicabile una volta ricevuti tali dettagli.

## 6. **Assicurazione**

- 6.1. **Possedere un'assicurazione di viaggio adeguata è di *vitale importanza*; invitiamo pertanto l'utente ad accertarsi di disporre di una copertura adeguata.** Qualora l'utente scegliesse di viaggiare senza un'adeguata copertura assicurativa, RCI non sarà responsabile di eventuali perdite conseguenti e per le quali sarebbe stata altrimenti disponibile una copertura assicurativa.

## 7. **Prezzi e accuratezza delle informazioni**

- 7.1. **RCI si impegna affinché tutte le informazioni e tutti i prezzi pubblicati su questo sito Web siano corretti; tuttavia, RCI si riserva il diritto di modificare, in qualsiasi momento, i prezzi pubblicizzati per le nostre sistemazioni. L'utente è tenuto pertanto a controllare il prezzo attuale e qualsiasi altro dettaglio relativo alla sistemazione che desidera prenotare subito prima che la sua prenotazione sia confermata.**
- 7.2. Ci riserviamo il diritto di modificare o variare, in qualsiasi momento, il prezzo delle sistemazioni invendute e/o di correggere eventuali errori (siano essi presenti nella descrizione, nel prezzo o altrove).
- 7.3. Il prezzo della sistemazione confermata potrebbe essere soggetto a modifiche dovute ad azioni governative, quali modifiche dell'IVA, altre tasse applicabili alle vendite o qualsiasi altra modifica imposta dal governo, nonché a modifiche nei tassi di cambio della valuta che potrebbero determinare una variazione del prezzo della sistemazione.

## 8. **Modifiche apportate dall'utente**

- 8.1. Qualora l'utente desiderasse modificare qualsiasi disposizione relativa alla propria sistemazione una volta che la nostra fattura di conferma è già stata emessa (ivi incluse, a titolo esemplificativo, le date della prenotazione), è tenuto a informarci per iscritto il prima possibile. Tale notifica deve essere inviata dalla persona nominata per prima nella prenotazione.
- 8.2. Fermo restando il nostro impegno ad assistere l'utente al meglio delle nostre possibilità, non

siamo in grado di garantire che riusciremo a soddisfare la sua richiesta di modifica. Nel caso in cui sia possibile soddisfare una richiesta, tutte le modifiche sono soggette al pagamento di una quota amministrativa, di qualsiasi variazione della tariffa applicabile o di eventuali costi supplementari nonché degli eventuali costi sostenuti da RCI e di qualsiasi costo o onere sostenuto o imposto dai nostri fornitori. È probabile che questi costi aumentino con l'avvicinarsi della data di partenza e, pertanto, consigliamo di contattarci il prima possibile. Qualora non fossimo in grado di assistere l'utente e non desiderasse dare seguito alla prenotazione originale, ciò verrà considerato come una cancellazione da parte sua. In questo caso, potrà essere addebitata una penale di cancellazione, come previsto nelle presenti Condizioni di Prenotazione, e non verranno rimborsati gli eventuali importi già versati dall'utente.

## 9. **Modifiche da parte dei Fornitori**

9.1. I Fornitori non prevedono di dover apportare modifiche alla 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 Fornitori hanno il diritto di farlo. In tal caso, sarà nostra cura contattare l'utente 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. Spiegheremo cosa è accaduto e daremo comunicazione della modifica o della cancellazione. Tuttavia, poiché agiamo esclusivamente in qualità di agenti, non avremo alcuna responsabilità nei confronti dell'utente.

## 10. **Rientro a casa prematuro**

10.1. Qualora l'utente fosse obbligato a (o scegliesse di) tornare a casa prima del previsto, RCI non può rimborsare il costo della sistemazione inutilizzata. Qualora l'utente abbreviasse la vacanza e tornasse a casa anticipatamente senza alcun motivo ragionevole per lamentarsi dello standard della sistemazione fornita, non offriremo alcun rimborso per la parte di sistemazione inutilizzata e non saremo responsabili di alcun costo associato sostenuto dall'utente. A seconda delle circostanze, l'assicurazione di viaggio potrebbe offrire una copertura per la riduzione del tempo di vacanza; suggeriamo pertanto di rivolgere qualsiasi richiesta direttamente alla compagnia assicurativa.

## 11. **Cancellazione da parte dell'utente**

11.1. L'utente ha facoltà di annullare la prenotazione effettuata in qualsiasi momento prima della partenza, dietro pagamento della tariffa di cancellazione stabilita nel presente paragrafo.

11.2. **Verrà rimborsato il costo totale della prenotazione, oltre a eventuali Potere di Scambio o RCI Points utilizzati per la prenotazione nel caso in cui ne richieda la cancellazione a RCI entro 24 ore dalla conferma ("Periodo di grazia")**. La notifica di cancellazione avrà effetto soltanto nel momento in cui sarà stata da noi ricevuta. Per informarci che intende effettuare una cancellazione, l'utente può contattarci in uno qualsiasi dei modi indicati nella nostra conferma di prenotazione.

11.3. Qualora decida di annullare la prenotazione, i costi che dovremo sostenere sono tanto più elevati quanto più ci si avvicina alla data della partenza. Pertanto, una volta trascorso il Periodo di grazia, l'utente accetta di pagare la penale di cancellazione applicabile indicata nella **Tabella 1** (per le prenotazioni effettuate prima del 1° aprile 2021) o nella **Tabella 2** (per le prenotazioni

effettuate a partire dal 1° aprile 2021 incluso):

**Tabella 1 (in vigore prima del 1° aprile 2021)**

<b>N.</b>	<b>Numero di giorni prima della data di check-in quando RCI riceve la notifica di cancellazione RCI</b>	<b>Penale di cancellazione</b>
1.	Più di 91 giorni	25% del costo totale della prenotazione
2.	Da 90 a 61 giorni	50% del costo totale della prenotazione
3.	Da 60 a 31 giorni	75% del costo totale della prenotazione

4.	30 giorni o meno	100% del costo totale della prenotazione
----	------------------	--

**Tabella 2 (in vigore dal 1° aprile 2021 incluso)**

<b>N.</b>	<b>Numero di giorni prima della data di check-in quando RCI riceve la notifica di cancellazione RCI</b>	<b>Penale di cancellazione</b>
1.	Più di 46 giorni	0% del costo totale della prenotazione
2.	Da 31 a 45 giorni	15% del costo totale della prenotazione
3.	30 giorni o meno	100% del costo totale della prenotazione

- 11.4. Se uno o più componenti del gruppo annullano il soggiorno e si riduce la percentuale di occupazione, gli ospiti rimanenti dovranno comunque pagare il prezzo intero dell'appartamento.
- 11.5. Se il motivo della cancellazione è coperto dalla polizza assicurativa, l'utente potrà richiedere il rimborso di tali spese. Sottrarre la penale di cancellazione dagli importi già versati dall'utente a nostro favore. Non sono previsti rimborsi per eventuali ospiti che non occupano la sistemazione o per qualsiasi servizio inutilizzato.
- 11.6. Si noti che la politica di annullamento sopraindicata non si applica ad alcune offerte promozionali; in questo caso, sarà possibile ottenere un rimborso solamente per le cancellazioni effettuate entro il periodo di grazia. Informeremo l'utente sulla validità (relativamente alla campagna o altro). A scanso di equivoci, le cancellazioni effettuate al di fuori del periodo di grazia non avranno diritto al rimborso del Potere di Scambio o dei RCI Points utilizzati per la prenotazione.

## **12. Certificati d'Ospite**

- 12.1. Qualora un Socio RCI non sia in grado di usufruire della prenotazione, può acquistare un Certificato d'Ospite alla quota applicabile al momento dell'emissione. Il Certificato d'Ospite consente a un amico o familiare di usufruire della prenotazione al posto del Socio RCI.
- 12.2. I Certificati d'Ospite e il loro utilizzo possono essere soggetti a ulteriori Condizioni che possono variare di volta in volta.
- 12.3. L'utente è pregato di leggere con attenzione i Certificati d'Ospite. I Soci devono assicurarsi che gli Ospiti controllino attentamente tutti i dettagli del loro Certificato d'Ospite e che comunichino al più presto a RCI eventuali errori rilevati.
- 12.4. I Certificati d'Ospite possono essere utilizzati solo dalle persone in essi indicate, di cui almeno una deve avere più di 18 anni. È consentita la presenza di ulteriori persone oltre a quelle indicate nel Certificato d'Ospite, a patto che non si superi la capacità ricettiva massima specificata nella conferma di scambio.
- 12.5. I Certificati d'Ospite non sono cedibili e non possono essere usati per scopi commerciali, compresi l'affitto, la vendita o lo scambio con terzi. RCI ha facoltà di annullare i Certificati d'Ospite che ritenga siano stati venduti o altrimenti utilizzati per scopi commerciali e/o uno o più scambi confermati a cui fanno riferimento i Certificati d'Ospite in questione. In tali circostanze RCI non avrà alcun obbligo di rimborso.
- 12.6. L'utilizzo dei Certificati d'Ospite è soggetto altresì alle condizioni, restrizioni, limitazioni o commissioni eventualmente imposte dal Residence interessato.

- 12.7. I Soci sono tenuti a rispondere di qualsiasi atto, omissione e/o errore commesso dai propri Ospiti, in loro presenza o meno, di qualsiasi danno o spesa non pagata, di qualsiasi commissione relativa alla prenotazione o alla sua cancellazione, del mancato rispetto della capacità ricettiva massima prevista e della sostituzione di eventuali oggetti mancanti.
- 12.8. In caso di annullamento della prenotazione e di sostituzione con un Certificato d'Ospite, la quota del Certificato d'Ospite verrà integralmente rimborsata a condizione che RCI riceva la notifica di cancellazione per iscritto almeno 61 giorni prima della data di partenza prevista nella prenotazione.
13. **Se RCI modifica o annulla la prenotazione della sistemazione**
- 13.1. **Nota bene: se sono state prenotate due o più settimane consecutive presso un Residence, è possibile che all'utente venga chiesto di spostarsi da un appartamento a un altro per la seconda settimana o per qualsiasi altra settimana successiva.**
- 13.2. Nonostante sia improbabile che RCI debba modificare la sistemazione, ciò potrebbe occasionalmente accadere e RCI si riserva il diritto di modificarla in qualsiasi momento. Ci riserviamo inoltre il diritto, in qualsiasi circostanza, di annullare la prenotazione della sistemazione. I diritti dell'utente in relazione alle modifiche da noi apportate dipendono dalla loro entità, ovvero se si tratta di una modifica di entità **minore** o **significativa**: tra gli esempi di "**modifiche significative**" figurano le seguenti variazioni, se effettuate prima della partenza: una modifica significativa della destinazione per l'intera vacanza o gran parte di essa o una modifica della sistemazione con il passaggio a un alloggio di livello o categoria inferiore per l'intera vacanza o gran parte di essa. Un esempio di "**modifica minore**" può essere il passaggio a un alloggio di pari livello o categoria. Non avremo alcuna responsabilità nei confronti dell'utente o nei confronti di qualsiasi persona che usufruisca della sua prenotazione in caso di **modifiche minori**.
- 13.3. In caso di modifica significativa o di cancellazione, informeremo l'utente con la massima tempestività e, qualora vi sia abbastanza tempo per farlo prima della partenza, offriremo la possibilità di i) (per modifiche significative) accettare le disposizioni modificate o (sia per le modifiche significative sia per le cancellazioni) ii) accettare un'offerta che preveda disposizioni di viaggio alternative di pari livello, ove disponibile. Verrà rimborsata l'eventuale differenza di prezzo qualora l'alternativa proposta avesse un valore inferiore. L'utente è tenuto a comunicarci la propria scelta entro 7 giorni dalla nostra offerta. In caso di mancata comunicazione, presumeremo che abbia scelto di accettare la modifica o le disposizioni di prenotazione alternative.
- 13.4. Quanto sopra esposto definisce i limiti della nostra responsabilità in caso di modifiche e cancellazioni e siamo spiacenti di non poter rimborsare le eventuali spese o perdite sostenute dall'utente in conseguenza della modifica o cancellazione da noi effettuata. Le opzioni di cui sopra non sono disponibili nel caso in cui la modifica sia di minore entità o se la cancellazione avviene in seguito a una mancanza o violazione dell'utente (compreso il mancato pagamento dell'intero importo dovuto entro i termini previsti) o laddove le modifiche o la cancellazione da parte nostra dipendano da variazioni o modifiche richieste dall'utente alla prenotazione confermata.
- 13.5. In presenza di cause di forza maggiore, ci riserviamo il diritto di modificare o annullare il viaggio dopo la partenza. In questo caso, non avremo alcun obbligo o responsabilità che ci vincoli a effettuare rimborsi (a meno che non otteniamo un rimborso dai nostri fornitori), sia in denaro che per il suo valore, a riconoscere un risarcimento o a sostenere eventuali spese o costi sostenuti dall'utente a fronte di tale modifica o annullamento.

13.6. Nel caso in cui modifichiamo o annulliamo la prenotazione dell'utente e non viene trovata alcuna alternativa, verrà fornito un rimborso completo del costo totale della prenotazione più qualsiasi Potere di Scambio o RCI Points utilizzati per la prenotazione.

#### **14. Forza maggiore**

14.1. Salvo per quanto diversamente indicato in modo esplicito nelle presenti Condizioni di Prenotazione, non saremo responsabili né Le riconosceremo alcun risarcimento qualora l'esecuzione dei nostri obblighi contrattuali nei confronti dell'utente fosse condizionata da un evento che non poteva essere previsto o evitato, nemmeno con tutta la dovuta cura, da noi o dai fornitori del servizio in questione. Tali eventi possono includere, a titolo puramente esemplificativo: guerra, minaccia di guerra, conflitto civile, atti terroristici e relative conseguenze o la minaccia di tali atti, sommosse, azioni governative o di altre autorità locali o nazionali, tra cui autorità portuali o fluviali, vertenza sindacale, blocco delle chiuse, disastri naturali o nucleari, eruzioni vulcaniche e altri eventi geologici, incendi, disastri chimici o biologici e condizioni meteo, marine, fluviali e di gelo avverse e qualsiasi altro evento simile al di fuori del nostro controllo o di quello dei fornitori. Il consiglio da parte del Foreign Office del Regno Unito a evitare o abbandonare un paese specifico può costituire un caso di Forza Maggiore. Senza limitazione alcuna, RCI seguirà i suggerimenti forniti dal Foreign Office del Regno Unito.

#### **15. La nostra responsabilità nei confronti della prenotazione**

15.1. RCI ha il dovere di selezionare i fornitori di sistemazioni con ragionevole competenza e attenzione. Non siamo responsabili nei confronti dell'utente per quanto riguarda l'effettiva fornitura della sistemazione, salvo nei casi in cui venga dimostrata una violazione di tale obbligo da parte nostra, che gli abbia causato un danno. Pertanto, a condizione che RCI abbia selezionato il fornitore con ragionevole competenza e attenzione, non ci assumiamo alcuna responsabilità nei suoi confronti relativamente a qualsiasi evento che si verifichi presso la sistemazione o a qualsiasi atto o omissione del fornitore o di terzi.

15.2. Non ci assumiamo altresì alcuna responsabilità nel caso in cui:

15.2.1. la sistemazione non possa essere fornita secondo i termini della prenotazione a causa di circostanze al di là del nostro controllo o di eventi di forza maggiore;

15.2.2. l'operatore apporti modifiche o cancellazioni alla prenotazione,

15.2.3. l'utente subisca perdite o danni imprevedibili al momento della prenotazione, in base alle informazioni fornite;

15.2.4. l'utente subisca perdite o danni relativi a un'attività commerciale;

15.2.5. le eventuali perdite o danni si riferiscano a servizi che non rientrano nel contratto stipulato con l'utente.

15.2.6. i servizi o le strutture non rientrino nel contratto stipulato o non siano pubblicizzati sul nostro sito Web. Ciò vale, ad esempio, per qualsiasi escursione da prenotata durante il soggiorno o qualsiasi servizio o struttura che il fornitore della sistemazione o qualsiasi altro fornitore accetta di fornire.

15.3. Qualora risultassimo responsabili nei confronti dell'utente in qualsivoglia forma, saremo tenuti a corrispondere un importo massimo pari a tre volte il costo della sistemazione. Tale limite non si applica ai casi di morte o lesione personale.

#### **16. Lavori edili e di ristrutturazione**

16.1. Anche se l'utente è in vacanza, la vita attorno a lui continua normalmente. Ciò può comportare eventuali rumori o disturbi causati dal traffico o da lavori stradali o edili. Sarà nostra cura

informare l'utente con la massima tempestività di eventuali lavori edili o di ristrutturazione di cui fossimo a conoscenza e che potrebbero ragionevolmente compromettere il godimento del soggiorno. Si ricorda inoltre che i servizi e le strutture potrebbero altresì risentire di interventi di manutenzione, eventi atmosferici e altri fattori simili, i quali sfuggono al nostro controllo. Sugeriamo di contattare l'ufficio turistico locale presso la destinazione per ottenere informazioni aggiornate.

## 17. Reclami

17.1. RCI farà quanto possibile per garantire che le disposizioni per la sistemazione dell'utente vengano rispettate; tuttavia, se dovesse riscontrare un problema durante il soggiorno, invitiamo l'utente a informare immediatamente il Fornitore/fornitore della sistemazione, il quale farà del proprio meglio per porvi rimedio. Qualora il reclamo non venisse risolto sul posto, l'utente è pregato di contattarci nei seguenti modi:

17.1.1. Per eventuali problemi con la prenotazione (diversi dalla cancellazione) prima della data del viaggio o durante il soggiorno nel residence, invitiamo l'utente a scrivere all'indirizzo [Helpdesk2@rci.com](mailto:Helpdesk2@rci.com) dove risponderà il nostro team di Assistenza clienti, attivo dal lunedì al sabato, dalle 8.30 alle 17.00.

17.1.2. Per eventuali problemi con la sistemazione durante il soggiorno nel residence al di fuori degli orari di lavoro del team di Assistenza clienti, l'utente può rivolgersi al personale della reception del residence che farà il possibile per porvi rimedio. Qualora non siano in grado di risolvere il problema, provvederanno a contattare direttamente RCI.

17.1.3. Se il problema non può essere risolto durante il periodo di soggiorno e l'utente desidera presentare un ulteriore reclamo al rientro, può contattare una delle Guide RCI che sarà lieta di aiutare o inviare un reclamo scritto all'indirizzo e-mail [customerservices@europe.rci.com](mailto:customerservices@europe.rci.com). In alternativa, può scriverci all'indirizzo di posta Extra Holidays, RCI, Ground Floor, Western Unit, Blackrock Business Park, Bessboro, Blackrock, Cork, Ireland entro 28 giorni dalla fine del soggiorno, fornendo come riferimento il numero della prenotazione e tutte le altre informazioni pertinenti. Saremmo grati se l'utente potesse inviarci comunicazioni chiare e concise in modo da poter identificare rapidamente le problematiche evidenziate e fornire una risposta tempestiva.

17.2. In mancanza di una sollecita segnalazione, RCI e il Fornitore/fornitore della sistemazione non saranno in grado di indagare efficacemente sul motivo del reclamo e tale mancanza potrà pregiudicare i diritti che derivano all'utente in virtù del presente contratto.

## 18. Comportamento degli ospiti

18.1. L'utente è tenuto a rispettare le regole del Residence, i requisiti di sicurezza e le leggi locali. Qualora, secondo l'opinione di RCI o di qualsiasi direttore di hotel o di altre persone dotate di autorità, il comportamento dell'utente o quello di uno o più componenti del suo gruppo provochi, o possa provocare, disturbi, pericoli o fastidi a terzi o danni alla proprietà, ci riserviamo il diritto di porre immediatamente termine agli accordi intercorsi con RCI in merito alla sua sistemazione. Nel caso di tale interruzione, la nostra responsabilità nei confronti dell'utente e/o nei confronti del suo gruppo cesserà e l'utente e/o il suo gruppo dovranno lasciare immediatamente la sistemazione. Non avremo ulteriori obblighi nei confronti dell'utente e/o del suo gruppo. Non è previsto alcun rimborso per la sistemazione non goduta e non ci faremo carico di alcuna spesa o onere sostenuti in conseguenza dell'interruzione. All'utente e/o al suo gruppo potrebbe essere anche richiesto un pagamento in relazione alle perdite e/o ai danni causati dalle sue azioni e RCI riterrà l'utente e ciascun componente del suo gruppo responsabile, congiuntamente e individualmente, per qualsiasi perdita o danno causato dall'utente o da qualsiasi componente del suo gruppo. L'intero importo per tali danni o perdite deve essere

versato direttamente al fornitore della sistemazione prima di lasciare la sistemazione stessa. In caso di mancato pagamento da parte dell'utente, sarà tenuto a soddisfare ogni eventuale pretesa (ivi incluse le spese legali) avanzata successivamente contro di noi in conseguenza delle proprie azioni, insieme a tutti i costi da noi sostenuti per far valere eventuali richieste di indennizzo nei suoi confronti. RCI non si assume alcuna responsabilità relativamente alle azioni o ai comportamenti di altri individui non collegati in alcun modo alle disposizioni per la prenotazione o a RCI.

## 19. **Utilizzo della sistemazione**

- 19.1. Il numero totale di persone (neonati e bambini inclusi) che occupano la sistemazione non deve superare la capacità ricettiva massima dell'appartamento indicata nella conferma di prenotazione; in caso contrario, il Residence può negare l'accesso o imporre un supplemento. L'utente accetta che le sistemazioni possano differire per dimensioni, configurazione, installazioni fisse, arredamento e strutture.
- 19.2. L'utente e gli altri membri del gruppo sono responsabili del pagamento di tutte le imposte applicabili, le spese personali, le spese di utenza, quali elettricità, acqua e telefono, i depositi cauzionali e altre quote o spese applicate da un Residence su locatari di sistemazioni per l'uso di servizi e strutture ad esso applicabili. In alcuni Stati degli Stati Uniti, è possibile che l'utente debba pagare un'imposta locale sulle vendite all'arrivo o nel momento in cui lascia la sistemazione.
- 19.3. Se l'utente prevede di arrivare al di fuori della data e/o dell'ora di arrivo indicata nella conferma, è tenuto a contattare direttamente il Residence per comunicare il cambio di programma. Il Residence può addebitare una quota aggiuntiva o imporre altre condizioni per qualsiasi sistemazione che non rientri nei giorni o negli orari specificati nella conferma.

## 20. **Requisiti per l'immigrazione, i visti e i passaporti e formalità sanitarie**

- 20.1. È responsabilità dell'utente verificare e rispettare i requisiti relativi a passaporti e visti e i regolamenti doganali, monetari, sanitari e di immigrazione applicabili alla prenotazione della sistemazione. I requisiti applicabili alla situazione specifica devono essere verificati presso le Ambasciate e/o i Consolati di pertinenza e con il medico personale, a seconda del caso. Poiché i requisiti cambiano nel tempo, l'utente è tenuto a controllare la propria attuale posizione in tempo utile prima della partenza.
- 20.2. Attualmente, la maggior parte dei paesi richiede che i passaporti siano validi per almeno 6 mesi dopo la data di ritorno. Se il passaporto è nel suo ultimo anno di validità, consigliamo di contattare l'Ambasciata del paese che si sta per visitare. Per ulteriori informazioni, i cittadini del Regno Unito possono contattare l'Ufficio Passaporti al numero 0870 5210410 o visitare il sito **[www.passport.gov.uk](http://www.passport.gov.uk)**.
- 20.3. I **viaggi verso gli Stati Uniti sono soggetti a condizioni speciali** e tutti i passeggeri devono essere provvisti di passaporti individuali leggibili elettronicamente. **Si invita a consultare il sito [www.usembassy.org.uk](http://www.usembassy.org.uk)**. Per le vacanze in paesi europei, prima della partenza è opportuno procurarsi una tessera europea di assicurazione malattia (TEAM), che dovrà essere debitamente compilata.
- 20.4. Per ottenere consigli di viaggio aggiornati dal Foreign and Commonwealth Office del Regno Unito; consigliamo di visitare il sito **[www.fco.gov.uk](http://www.fco.gov.uk)**
- 20.5. I possessori di passaporti non britannici, ivi inclusi i cittadini di altri Stati dell'UE, possono

ottenere informazioni aggiornate sui requisiti relativi a visti e passaporti dall'Ambasciata, dall'Alto Commissariato o dal Consolato del paese di destinazione o dei paesi attraverso cui dovranno viaggiare.

- 20.6. RCI non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'utente non possa viaggiare o subisca altre perdite perché non ha rispettato i requisiti relativi al passaporto o al visto d'ingresso, i regolamenti in materia doganale, monetaria o di immigrazione o le formalità sanitarie. L'utente accetta di rimborsare a RCI qualsiasi ammenda o altra perdita sostenuta da RCI in conseguenza dell'inosservanza dei requisiti relativi al passaporto o al visto d'ingresso, dei regolamenti in materia doganale, monetaria o di immigrazione o delle formalità sanitarie.

## 21. **Giurisdizione e diritto applicabile**

- 21.1. Le presenti Condizioni di Prenotazione e qualsiasi disposizione a cui si applicano sono disciplinate in tutti gli aspetti dalla legge di Inghilterra e Galles. Concordiamo entrambi che qualsiasi controversia, rivendicazione o altra disputa che venga a crearsi tra di noi in conseguenza o in relazione al contratto o alla prenotazione verrà gestita esclusivamente dai Tribunali dell'Inghilterra e del Galles.

## 22. **Residence**

- 22.1. Le informazioni relative ai Residence pubblicate da RCI, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, strutture e servizi accessori, si basano sulle informazioni fornite dal Residence in questione. È opportuno tenere presente che le strutture e i servizi offerti dal Residence potrebbero non essere disponibili o potrebbero essere limitati a determinati periodi dell'anno. Di conseguenza, nonostante RCI faccia ragionevoli sforzi per garantire che le informazioni sui residence siano precise e complete alla data in cui vengono fornite, conformemente alle presenti Condizioni di Prenotazione, RCI non si assume alcuna responsabilità in relazione a eventuali informazioni imprecise, incomplete o fuorvianti su qualsiasi Residence che vengano fornite all'utente. RCI non fornisce alcuna garanzia o dichiarazione (eccetto quelle fornite per iscritto da RCI) in merito ai Residence. Se lo desidera, l'utente è libero di indagare personalmente a tale proposito. RCI non possiede o gestisce alcun Residence. Si tratta di entità distinte e separate e RCI non ha alcun rapporto di joint venture, partnership o agenzia con nessuno di essi. Allo stesso modo, anche i prodotti o servizi forniti o venduti dai Residence, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, escursioni, attività, trasporti e sistemazioni, sono separati e distinti.