

CONDIZIONI GENERALI

HelloChalet® è un brand di **HelloGroup s.r.l.** | Iscrizione al Ruolo Agenti Affari in Mediazione - Regione Puglia - N°28544 del 28/6/2006.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

HelloGroup s.r.l., con sede in **p.zza G. D'Annunzio, 2 – 70043 Monopoli (BA), P.I. 08006480720** - Iscrizione Ruolo Agenti Affari in Mediazione del 28/9/2006 - Prot. N°28544, in persona del proprio legale rappresentante, indicato di seguito con il termine "HelloGroup", o anche per brevità "Agenzia", in qualità di mandataria della parte Locatrice, e il "Conduttore"

PREMESSO CHE

A. HelloGroup svolge attività di mediazione e promozione immobiliare per la locazione di unità abitative.

B. In forza del conferimento di apposito mandato con rappresentanza, Il Fornitore dell'immobile come in epigrafe identificato, ha espressamente autorizzato HelloGroup, a promuovere, in nome e per conto del medesimo, la conclusione di contratti di locazione ad uso turistico.

C. Il Conduttore, mediante prenotazione inviata direttamente a HelloGroup, ha manifestato la volontà di accettare in locazione turistica l'immobile richiesto, così come indicato/descritto nell'allegato documento **"conferma di prenotazione"**.

D. Il Conduttore dichiara di essere a conoscenza della circostanza che i dati identificativi e specifici del proprio contratto, eseguita la prenotazione, sono contenuti e dettagliatamente riportati nell'allegato documento **"conferma di prenotazione"**.

E. Il Conduttore dichiara altresì di aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto e delle Condizioni Speciali di Contratto attraverso la consultazione della sezione **"Terms & Conditions"** del sito, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto per ogni previsione, informazione e regolamentazione in essa contenuta.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE CONDIZIONI GENERALI

1. La premessa, le mail di conferma delle prenotazioni e la sezione **"Terms & Conditions"** del sito, costituiscono parte integrante del presente contratto.

2. Il contratto è stipulato per la durata indicata nell'allegato documento **"conferma di prenotazione"** e cesserà senza bisogno di disdetta alcuna. Non è ammesso il tacito rinnovo del contratto alla scadenza.

3. L'unità immobiliare oggetto del presente contratto viene concessa in locazione transitoria esclusivamente per finalità turistiche e dovrà essere adibita ad uso di civile abitazione con espressa esclusione di ogni altra finalità. Nell'immobile potranno soggiornare, oltre il conduttore, le persone registrate durante il check-in online. **E' onere del Conduttore registrare** al più tardi al momento del check-in i **documenti di riconoscimento di ogni ospite** che soggiognerà nell'unità abitativa locata. A tal fine il Conduttore dichiara e garantisce espressamente che ciascuna persona che soggiognerà presso o comunque utilizzerà l'unità immobiliare sarà, se cittadino straniero, per quanto attiene la sua permanenza sul territorio della Repubblica Italiana, in regola con tutte le relative norme applicabili (in particolare per quanto attiene le norme sull'immigrazione e di pubblica sicurezza in materia di permessi di residenza, visti etc.), assumendo il Conduttore direttamente la responsabilità nei confronti di HelloGroup nonché delle autorità governative italiane competenti in materia. La violazione di tale pattuizione comporterà l'immediata risoluzione del contratto nonché il pagamento dell'intero periodo di locazione a carico del conduttore, salvo il risarcimento del maggior danno.

4. E' fatto espresso **divieto al conduttore di sublocare o dare in comodato** in tutto o in parte l'unità immobiliare concessagli/le in locazione. L'inosservanza di tale obbligo comporterà l'applicazione delle conseguenze contrattuali di cui al punto 3.

5. Il conduttore, con la sottoscrizione del presente contratto, si impegna a versare direttamente a HelloGroup che riceve in nome e per conto del Fornitore il canone di locazione pattuito comprensivo delle spese di erogazione dei servizi (acqua, luce, gas, spese condominiali etc.) nonché degli eventuali supplementi indicati, secondo le modalità e termini previsti nell'allegato documento **"conferma di prenotazione"**. Il conduttore con la ratifica del presente contratto si impegna, altresì, a corrispondere direttamente ad HelloGroup i compensi di Agenzia, specificati nell'allegato documento **"conferma di prenotazione"**, entro i termini precisati nella mail di **"conferma della prenotazione"** o, al più tardi, entro e non oltre la conclusione delle operazioni di check-in. HelloGroup ricevuto quanto dovuto dal conduttore provvederà ad emettere nei confronti dello stesso regolare fattura. Eventuali servizi extra ed accessori della locazione erogati da terzi,

durante il periodo di soggiorno, non previsti o non indicati in precedenza, saranno addebitati in via esclusiva al conduttore/i in loco. In caso di violazione della presente clausola HelloGroup avrà diritto di trattenere, in nome e per conto del Fornitore, quanto già versato dal Conduttore, a qualunque titolo, nonché di pretendere l'immediato pagamento degli importi pattuiti per canone ed accessori, salvo il risarcimento del maggior danno.

6. Il conduttore si impegna a riconsegnare al locatore ovvero a HelloGroup la casa locata nel medesimo stato in cui l'ha ricevuta, non potrà apportare alcuna modifica, miglioria o addizione ai locali locati ed alla loro destinazione o agli impianti esistenti, pertanto il deposito cauzionale, versato secondo le modalità e nella misura indicata nel documento **"conferma di prenotazione"**, verrà restituito al conduttore al termine della locazione previa verifica dello stato dell'immobile, degli impianti, degli arredi e relative pertinenze (elettrodomestici, suppellettili ed accessori vari), nonché, dell'osservanza di tutti gli obblighi contrattuali assunti con la sottoscrizione del presente contratto. A tal riguardo il Conduttore al termine della locazione ha l'obbligo di riconsegnare le chiavi dell'unità immobiliare locatagli e a non riprodurre e/o consegnare a terzi le chiavi della medesima così come i codici di accesso (di allarme) alla stessa.

7. All'atto del check-in il Conduttore ha l'onere di verificare lo stato dei luoghi. Eventuali difetti o vizi dell'immobile locato o delle sue dotazioni dovranno essere denunciati ad onere e cura del Conduttore mediante l'invio di una mail all'indirizzo **info@hellogroup.it**, entro e non oltre 24 ore dal check-in, in difetto, quest'ultimo non potrà effettuare alcuna contestazione al riguardo.

8. Al termine del periodo di locazione, nell'ipotesi in cui siano accertate, da parte di HelloGroup, difformità rispetto a quanto verificato con le modalità di cui all'articolo 7 delle presenti Condizioni Generali, o riscontrati danni all'unità immobiliare e sue dotazioni, ovvero sottrazione di beni, HelloGroup dovrà contestare al Conduttore tale circostanza inviando, entro le 48 ore successive al check-out, una comunicazione mail all'indirizzo di posta elettronica fornito dal medesimo ed indicato nel documento **"conferma di prenotazione"**, contenente una dettagliata descrizione di quanto accertato supportata, ove possibile, da idonea documentazione fotografica. Viceversa, laddove non fosse possibile documentare fotograficamente i danni (ad esempio nell'ipotesi di sottrazione di beni o dotazioni, oppure di malfunzionamento di apparecchiature elettroniche), HelloGroup si impegna, su richiesta scritta del Conduttore, ad inviare a quest'ultimo copia delle fatture di tutti i costi sostenuti per la riparazione o il ripristino dei danni accertati e contestati. In ogni caso, il Conduttore con l'accettazione del presente contratto, espressamente autorizza sin d'ora, HelloGroup ad addebitare l'importo dei danni riscontrati, con le modalità di cui al presente articolo, maggiorato delle spese di gestione del sinistro dovute all'Agenzia, pari ad €.100,00, sulla carta di credito rilasciata a garanzia e/o sull'eventuale cauzione rilasciata con deposito su carta di credito, sulla base di quanto specificato nel documento **"conferma di prenotazione"**, entro le 48 ore successive dall'invio della mail di contestazione dei danni da parte di HelloGroup.

9. Il conduttore dichiara di conoscere, laddove esistente, il regolamento condominiale, del quale gli viene consegnata copia.

10. Nel caso di consegna anticipata delle chiavi dell'unità abitativa da parte del Conduttore, in alcun caso, verrà restituita la differenza del canone locativo, salvo il rimborso del deposito cauzionale previo accertamento di cui ai punti 6), 7) e 8).

11. Il **conduttore**, ferma restando la sua **responsabilità per custodia delle cose locategli per l'intera durata del periodo di soggiorno**, esonera espressamente HelloGroup ovvero il proprietario dell'immobile, da ogni responsabilità per danni diretti o indiretti causati dai terzi o a terzi, ovvero da interruzioni incolpevoli di servizi di fornitura o somministrazione (acqua, luce, gas, internet, etc.). In ragione di quanto innanzi HelloGroup ovvero il proprietario dell'immobile, non saranno mai responsabili degli eventuali furti subiti dal Conduttore siano essi avvenuti con scasso o manomissione all'ingresso, ovvero in qualsiasi altra modalità, all'interno dell'Unità Immobiliare. Il Conduttore si impegna, pertanto, a non lasciare incustoditi all'interno dell'Unità Immobiliare i propri beni ed effetti personali.

12. Nel caso di unità immobiliare dotata di piscina, il conduttore esonera HelloGroup da ogni responsabilità per danni, a cose o persone, eventualmente, derivanti dall'utilizzo della stessa ed in particolare per quelli, che da tale uso, potrebbero derivare ai minori, i quali in ogni caso devono essere sottoposti ad un continuo e costante controllo da parte dei genitori o di chi ne fa le veci, unici responsabili dell'incolumità degli stessi. A tal fine il Conduttore, quale custode del bene locato e delle relative pertinenze, si impegna a rispettare e a far osservare scrupolosamente, anche nei confronti dei terzi che egli abbia temporaneamente ammesso al godimento delle cose oggetto di locazione, il regolamento di utilizzo dell'impianto natatorio, esposto in prossimità del bordo della piscina, e del quale gli viene consegnata una copia all'atto della sottoscrizione del presente contratto.

13. La presenza di animali nell'unità immobiliare locata deve essere preventivamente comunicata dal conduttore a HelloGroup, la quale provvederà a rilasciare l'opportuna autorizzazione qualora ve ne fossero le condizioni ed i presupposti.

14. Il Conduttore autorizza HelloGroup al trattamento dei propri dati in conformità alle disposizioni contenute nel Regolamento UE n.679/2016 (GDPR) e dichiara di essere a conoscenza delle finalità e modalità del trattamento degli stessi.

NOTA LEGALE:

Il Conduttore dichiara di approvare come, in effetti, approva specificatamente, ai sensi degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, dopo averne riletto attentamente il contenuto, le disposizioni del presente contratto di cui ai punti **1) Premesse ed allegati 2) Durata del Contratto; 3) Finalità della locazione; responsabilità del Conduttore in materia di rispetto delle leggi su immigrazione e pubblica sicurezza; risoluzione contrattuale; 4) Divieto di sublocazione e di comodato; 5) Modalità di versamento canone locativo, spese di erogazione dei servizi, supplementi e servizi extra e penale per il mancato rispetto; 6) Stato dell'immobile, divieto di apporto modifiche e deposito cauzionale; riconsegna chiavi e divieto di riproduzione e/o consegna a terzi delle stesse e divieto di comunicazione dei codici di accesso o di allarme a terzi; 7) Verifica dello stato dei luoghi e contestazioni ad onere del Conduttore; 8) Termini e forme delle procedure di contestazione dei danni/vizi/difformità/sottrazioni e pre-autorizzazione di addebito dei costi per riparazione o ripristino dei danni/vizi/difformità/sottrazioni; 9) Regolamento condominiale; 10) Consegna anticipata delle chiavi; 11) Responsabilità da cose in custodia del Conduttore; esonero di responsabilità per danni da terzi o a terzi; esonero di responsabilità per furti; 12) Esonero di responsabilità per danni a cose o persone derivanti dall'uso della piscina; 13) Comunicazione ed autorizzazione per la presenza di animali; 14) Autorizzazione al trattamento dei dati personali.**

IMPORTANTI INFORMAZIONI DI BASE DA OSSERVARE E CONDIZIONI SPECIALI DI CONTRATTO

CONDIZIONI SPECIALI

- Il cliente è tenuto al pagamento della **tassa di soggiorno**, come previsto per legge, secondo le disposizioni del regolamento municipale del Comune di ubicazione dell'immobile. **La tassa dovuta è da pagarsi secondo le modalità stabilite sul canale usato per la prenotazione:** al momento della prenotazione o al momento del pagamento del saldo a HelloChalet.
- Gli animali sono accettati solo con **preventiva autorizzazione scritta da parte di HelloGroup** (vedi anche art.13 delle Condizioni Generali di Contratto), con il pagamento di un supplemento extra, Pet Fee. Per chi viaggia con animali, è previsto un **costo aggiuntivo per le pulizie finali**, da corrispondere **entro la data di arrivo in struttura**.
- Per **soggiorni superiori a 10 giorni**, le condizioni relative alla presenza di animali dovranno essere **definite al momento della prenotazione**, con la possibilità di concordare un **deposito cauzionale supplementare specifico**.
- Il **soggiorno di persone non indicate nel booking form** o in **numero superiore** a quanto da voi indicato in fase di prenotazione, potrà comportare la perdita del deposito cauzionale e l'immediato scioglimento del contratto di locazione, art.3 delle Condizioni Generali di Contratto. Anche i bambini di ogni età, devono essere inclusi nel numero complessivo di ospiti.
- **Il cliente è tenuto ad arrivare entro gli orari previsti, ovvero tra le ore 16:00 e le ore 20:00**, mentre le **partenze** sono di norma fissate entro le **ore 10:00**. Se l'arrivo o la partenza dovessero essere **fuori dagli orari** specificati sarà necessario **richiedere preventivamente conferma** ad HelloGroup.

Qualsiasi cambiamento dell'orario di arrivo concordato andrà comunicato tempestivamente ad HelloGroup o al check-in manager incaricato. Se il check-in manager **dovesse attendere oltre misura** l'arrivo dell'ospite, rispetto all'orario concordato, potrà essere richiesto un **supplemento**.

Si noti con attenzione:

Per arrivi **tra le 20:00 e le 01:00** sarà applicato un **supplemento extra** da € 25 a € 50 – a seconda di quanto indicato nella **conferma di prenotazione** sotto la voce **“Servizi extra richiesti”**.

- Per **eventuali problematiche riscontrate all'arrivo**, il cliente (ovvero il conduttore) dovrà immediatamente contattare il check-in manager o il proprietario (laddove non ci fosse un check-in manager designato) oppure direttamente HelloGroup, i quali faranno di tutto per risolvere tali problematiche nel più breve tempo possibile.
- Si ribadisce sin d'ora, come specificato all'art.11 delle Condizioni Generali di Contratto, che HelloGroup ovvero i proprietari delle strutture non sono responsabili per danni o furti sopravvenuti, durante il periodo di permanenza prenotato.
- Tutte le informazioni riportate sul sito e riguardanti le strutture, ad esempio descrizioni, prezzi e disponibilità, sono da considerarsi indicative. Non accettiamo responsabilità su modifiche alle informazioni dovute a circostanze fuori dal nostro controllo.

PULIZIA E NORME IGIENICHE

- La struttura prenotata deve essere riconsegnata al check-out in **buone condizioni igieniche**. Ovvero la struttura sarà preventivamente pulita ed ordinata, gli arredi saranno riposizionati così come trovati all'arrivo, piatti e stoviglie lavate e sistemate, non sarà lasciata alcuna **immondizia residua**. Se questo non dovesse accadere, HelloGroup o il proprietario della struttura avranno piena facoltà di trattenere una quota dal deposito cauzionale (vedi anche art.6 delle Condizioni Generali di Contratto).

- **L'immondizia**, in particolare, deve essere **sempre rimossa** dalla struttura **prima del check-out secondo le regole di raccolta differenziata comunicate dal check-in manager /proprietario ovvero trascritte nel villa-book presente in struttura**. Se questo non dovesse accadere, HelloGroup o il proprietario dell'immobile avranno piena facoltà di trattenere una quota dal deposito cauzionale, **non essendo** questo un servizio da annoverarsi tra quelli previsti nel merito delle pulizie finali.

- La biancheria e gli asciugamani noleggiati dagli ospiti dovranno essere da questi, prima del check-out, rimossi dai letti e riposti nel piatto doccia del bagno principale dell'abitazione.

NORME COMPORTAMENTALI

- **Il party leader** (il Conduttore) a cui viene intestata la prenotazione e che sottoscrive il relativo contratto di locazione, è **responsabile del comportamento di tutti gli ospiti che occupano l'immobile**. Nel caso in cui il check-in manager o il proprietario dell'immobile dovessero ravvisare un comportamento non idoneo da parte di qualsiasi ospite, ovvero se dovessero esserci comportamenti incivili o comunque non conformi agli obblighi contrattuali, HelloGroup e/o il proprietario possono richiedere all'ospite di lasciare immediatamente l'immobile, oltre al risarcimento di eventuali danni subiti, senza possibilità di storno alcuno per le notti non godute (vedi anche art.3 delle Condizioni Generali di Contratto).

- Il cliente è responsabile per **qualsiasi danno arrecato alla struttura**. Laddove dovessero verificarsi tali condizioni il cliente è tenuto a dare immediata comunicazione a HelloGroup o al proprietario della struttura in conformità alle disposizioni di cui agli art.7 e art.8 delle Condizioni Generali di Contratto.

- Prima della partenza sarà **cura del Conduttore verificare di non aver lasciato alcun oggetto personale**, specie se di valore (vedi anche art.11 delle Condizioni Generali di Contratto). Eventuali oggetti lasciati saranno conservati dall'azienda per un periodo massimo di una settimana. Oltre quella scadenza, laddove non fossero rivendicati, saranno donati o eliminati. Gli oggetti dimenticati potranno essere spediti al cliente con aggravio di € 100,00 per spese di gestione della pratica, oltre ai costi vivi di spedizione sostenuti.

- **Non sono ammesse feste, party o celebrazioni** di qualsiasi genere o specie, laddove questi prevedano l'ingresso in struttura di ospiti non indicati in fase di prenotazione, se non preventivamente richieste ed autorizzate, in forma scritta, da HelloGroup. Ogni abuso e/o trasgressione di tali indicazioni comporterà per il cliente la possibilità che gli venga richiesto di lasciare immediatamente l'immobile oltre al risarcimento di eventuali danni subiti, senza possibilità di storno per le notti non godute (vedi anche art.3 delle Condizioni Generali di Contratto).

CUSTODIA OBBLIGATORIA DEI BAMBINI E DEI MINORI

- I bambini ed i minori, come previsto per legge, **devono essere SEMPRE supervisionati dai genitori** per tutto il periodo di durata del soggiorno, con la diligenza del buon padre di famiglia. Per le leggi italiane, i bambini ed i **minori sono sotto piena responsabilità dei propri genitori** (vedi anche art.12 delle Condizioni Generali di Contratto).

PRENOTAZIONE, ACCONTO E CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE

- Al momento della prenotazione, è dovuto il pagamento **dell'acconto pari al 20%** del prezzo totale di locazione esclusi i costi di servizi extra ed accessori.

Il **saldo, compresi i costi di servizi extra ed accessori**, deve pervenire alla società entro **massimo 30 giorni prima** della data di inizio del soggiorno e sarà cura di HelloGroup notificare un promemoria al conduttore rispetto al pagamento del saldo. È responsabilità del conduttore pagare in tempo, come previsto dalle indicazioni fornite e nelle modalità concordate. In caso di mancato pagamento entro questi termini, HelloGroup si riserva il diritto di annullare la prenotazione inviando relativa comunicazione ai conduttori e di liberare le date dal calendario dell'immobile interessato.

- Nel caso in cui la prenotazione sia confermata a meno di 30 giorni prima della data di inizio, viene richiesto il pagamento dell'intero importo, compresi i costi di servizi extra ed accessori, che saranno dovuti entro l'arrivo in ogni caso.

- Prima dell'arrivo, il conduttore è tenuto ad effettuare la procedura di **check-in online** ed a fornire **copia del proprio documento d'identità** (ad esempio il proprio passaporto o la propria carta d'identità) in corso di validità, nonché i dati

di tutti i partecipanti, attraverso la procedura online indicata da HelloGroup. Queste informazioni sono **essenziali e obbligatorie**. Dopo aver completato tutti i campi, il software potrà generare il documento “**istruzioni di arrivo**” con il riepilogo della prenotazione. Il numero totale di partecipanti **non potrà in alcun caso essere superiore** a quello dei posti letto come risultanti nella descrizione dell’immobile, salvo specifico e preventivo accordo con la società.

- Nel caso di prenotazione tramite portale e/o tramite OTA (ad esempio AirBNB, Booking.com, Vrbo, Expedia, etc), HelloGroup, a saldo avvenuto contatterà il cliente tramite e-mail, inviando la procedura di compilazione dei dati dei partecipanti e successivamente verrà generato il documento “**istruzioni di arrivo**” con il riepilogo della prenotazione e le indicazioni generali per raggiungere l’immobile o uno specifico meeting point.

- All’arrivo in struttura il cliente è tenuto a **presentare al check-in manager** ovvero al proprietario, o ad un suo rappresentante, un documento d’identità in corso di validità, per il riconoscimento del conduttore e degli ospiti ai sensi delle vigenti normative in materia di immigrazione e pubblica sicurezza (vedi anche art.3 delle Condizioni Generali di Contratto). Nonché ad eventualmente effettuare il pagamento del saldo dovuto o dei servizi extra, come riportato nelle istruzioni di arrivo.

Detto pagamento deve essere effettuato, per motivi puramente contabili, interamente in denaro contante, nei limiti previsti dalla normativa di riferimento. Laddove preventivamente richiesto ed accordato dall’ufficio booking, tali servizi potranno essere addebitati sulla carta di credito del cliente. Mentre non saranno accettati, assegni bancari o postali o eventuali altri titoli.

- Il proprietario dell’immobile ovvero HelloGroup, direttamente o per mezzo di società terze delegate, sono responsabili per la manutenzione ordinaria e straordinaria dell’immobile locato. Pertanto, il conduttore, e chi con lui, durante il soggiorno non sarà autorizzato a modificare o manomettere eventuali comandi che regolano il regolare funzionamento degli impianti (ad esempio idrico, elettrico, piscina, irrigazione ecc.) e degli apparati dell’immobile. In caso di necessità, il conduttore o chi è con lui, dovrà mettersi immediatamente in contatto con il proprio check-in manager, con il proprietario ovvero con HelloGroup, i quali provvederanno nel minor tempo possibile alla risoluzione del problema. In caso di inosservanza di tale divieto, il cliente verrà ritenuto responsabile dei danni cagionati, intesi come danno emergente e lucro cessante (vedi anche art.8 delle Condizioni Generali di Contratto).

- Il proprietario dell’immobile ovvero HelloGroup, direttamente o per mezzo di società terze delegate si riservano il diritto di accesso, concordato con il cliente o regolato attraverso le indicazioni presenti nel villa book della struttura, al fine di effettuare le regolari operazioni di manutenzione ordinaria dell’immobile (ad esempio manutenzione di piscina, manutenzione del giardino, etc.), durante il periodo di soggiorno degli ospiti.

POLITICHE DI CANCELLAZIONE TARIFFA STANDARD

Il cliente, nella persona del Conduttore firmatario del contratto di locazione, ha **facoltà di cancellare** la prenotazione riguardante il contratto in oggetto. Qualsiasi cancellazione o modifica di prenotazione **dovrà essere comunicata solo per iscritto** inviando una mail all’indirizzo di HelloGroup.

Nel caso di annullamento da parte del cliente o di annullamento da parte di HelloGroup per il mancato pagamento delle somme concordate e nei tempi preventivamente indicati all’atto della conferma, saranno applicabili penali come indicate a seguire:

Nessuna penale sarà applicata per cancellazioni entro 30 giorni dall’arrivo. Per alcune proprietà tale limite slitta a 15 giorni dall’arrivo (la politica di cancellazione è riportata sulla **conferma di prenotazione**).

- Il cliente può cancellare gratuitamente fino a 30 giorni prima dell’arrivo ⇒ **cancellazione gratuita**

- Il cliente paga l’importo totale della prenotazione se cancella nei 30 giorni prima dell’arrivo ⇒ **penale pari al 100% dell’importo totale del contratto**

Suggeriamo ai nostri clienti di stipulare **un’assicurazione specifica** per non andare incontro ad una grave perdita in caso di annullamento.

HO LETTO, COMPRESO ED ACCETTATO ONLINE LE CONDIZIONI SUDDETTE CHE COSTITUISCONO PARTE DEL CONTRATTO D’AFFITTO UFFICIALE E SONO D’ACCORDO NEL RISPETTARE TUTTI I PUNTI SOPRA MENZIONATI.

TERMS AND CONDITIONS

HelloChalet® is a brand of **HelloGroup s.r.l.** | Iscrizione Ruolo Agenti Affari in Mediazione (RE National Bureau) of 28/9/2006

GENERAL CONDITIONS OF AGREEMENT

HelloGroup s.r.l., located in P.zza G. D'Annunzio, 2 – 70043 Monopoli (BA), P.I. 08006480720 - Iscrizione Ruolo Agenti Affari in Mediazione (RE National Bureau) of 28/9/2006 - Prot. N° 28544 in the person of the legal representative, further indicated as "HelloGroup", or even for brevity "Agency", as agent of the Lessor part, and the "lessee".

WHEREAS

- A. HelloGroup carries out brokerage and real estate promotion activities for the rental of housing units.
- B. HelloGroup has been mandated by the owner of the property subsequently indicated (see letter C), and the owner has expressly authorized HelloGroup to negotiate rental agreements for holiday use on behalf of the above-said owner. On the base of a specific mandate with representation, the Supplier of the property as identified below, has expressly authorized HelloGroup, to promote, in the name and on behalf of the same, the conclusion of leases for tourist use.
- C. The Lessee, has expressed his/her intention to accept the lease for holiday accommodation of the property requested, as indicated/described in the enclosed document "**booking confirmation**".
- D. The Tenant declares to be aware of the fact that the identification and specific data of his contract, once the booking is made, are contained and detailed in the attached "**booking confirmation**" document.
- E. The Tenant also declares to have read the General Terms and Conditions and the Special Terms and Conditions by consulting the "**Terms & Conditions**" section of the site, which constitutes an integral and substantial part of this contract for any provision, information and regulation therein contained.

THE PARTIES AGREE AND STIPULATE AS FOLLOWS

GENERAL CONDITIONS

1. The premise, the booking confirmation emails, the attached "**booking confirmation**" document and the "**Terms & Conditions**" section of the site, are part of this contract.
2. The period of the contract is indicated in the enclosed "**booking confirmation**" and the term expires without notice on termination. Unwritten renewal of the agreement on expiry is not allowed.
3. The real estate unit identified by this contract is granted on a temporary lease for tourism purposes only and must be used as a residential home with exclusion of any other purpose. In addition to the tenant, the persons indicated in the "**booking confirmation**" document may be accommodated at the property. It is the **responsibility of the tenant to deliver** at the latest at the time of check-in the **identification documents of each individual who will stay in the rented housing unit**. To this end, the Tenant declares and expressly guarantees that each person who will be accommodated or who will use the real estate unit, if a foreign citizen, will be in compliance with all the relevant applicable rules as regards his stay on the territory of the Italian Republic (in particular with regard to immigration and public security rules regarding residence permits, visas etc.). The Lessee assumes direct responsibility towards HelloGroup as well as towards the related Italian governmental authorities. The violation of this agreement will result in the immediate termination of the contract as well as the payment of the entire lease period for the tenant, subject to compensation for the greater damage.
4. The Lessee is expressly **forbidden to sublet or rent for free in whole or in part the leased property**. The infringement of this obligation means the enforcement of the contractual consequences explained in section 3.
5. By signing the present contract, the Lessee pledges to pay the stipulated rent directly to HelloGroup, which has been mandated by the owner of the property indicated to get payments on his name. Including utility expenses (water, electricity, gas, service charge, etc.) as well as possible supplements, according to the terms indicated in the enclosed "**booking confirmation**" document. The lessee pledges to pay to HelloGroup also his agency commission, which is already included in the rental price, within the terms specified in the booking confirmation email or, at the latest, no later than the conclusion of the check-in operations. Once received what is due from the tenant, HelloGroup will issue a regular invoice. Any extra and accessory rental services provided by third parties, during the period of stay, not foreseen or not previously indicated, will be charged exclusively to the tenant/s on the spot. In the event of violation of this clause, HelloGroup will have the right to withhold, in the name and on behalf of the Supplier, what has already been paid by the Tenant, for any purpose, as well as to demand immediate payment of the agreed amounts for fees and accessories, subject to compensation for the damage.

6. The Lessee pledges to leave the leased house in the same condition in which it was found, he is not allowed to alter, improve or add anything in the leased property, he is not allowed to use the unit for other purposes and he is not allowed to alter or improve the existing systems. The security deposit, paid according to the methods and to the extent indicated in the "**booking confirmation**" document, will be returned to the tenant at the end of the lease after checking the condition of the property, systems, furnishings and related appliances (appliances, furnishings and various accessories) , as well as compliance with all contractual obligations assumed with the signing of this contract. In this regard, the Tenant at the end of the lease has the obligation to return the keys of the leased real estate unit and not to reproduce and/or deliver it to third parties, as well as the access codes (alarm) to the same.

7. At the time of check-in, the tenant has the obligation of checking the status of the unit. Any defects or flaws in the leased property or its equipment must be reported under the tenants responsibility by sending an email to **info@hellogroup.it**, no later than 24 hours from check-in, failing which, the latter will not be able to make any dispute in this regard.

8. At the end of the lease period, in the event that HelloGroup ascertains that there is a difference with respect to what has been verified with the methods set out in article 7 of these General Conditions, or if any damage has been found to the real estate unit and its equipment, or the removal of goods, HelloGroup will have to contest this circumstance to the Lessee by sending, within 48 hours following check-out, an email communication to the email address provided by the same and indicated in the "**booking confirmation**" document. This message will be containing a detailed description of the damage and will include, where possible, also photographic documentation. Conversely, where it is not possible to report the damage photographically (for example in the event of the removal of goods or equipment, or of malfunctioning of electronic equipment), HelloGroup undertakes, further to written request of the Lessee, to provide a copy of the invoices of all costs incurred for the repair or restoration of ascertained and disputed damages. In any case, with the acceptance of this contract, the Lessee expressly authorizes HelloGroup to charge the amount of damages found, in the manner referred to in this article, plus the handling costs of the accident due to the Agency, equal to € 100,00 on the credit card issued as guarantee and / or on the possible security deposit issued by card, on the basis of what is specified in the "**booking confirmation**" document, within 48 hours from the sending of the damage contestation e- mail sent by HelloGroup.

9. The tenant declares to know, where existing, the condominium regulation, of which he is given a copy.

10. If the lessee returns in advance the keys of the property, in no circumstance shall the difference of the rent be refunded, except for the refund of the caution deposit after the aforesaid assessment as indicated at points 6), 7) and 8).

11. The tenant, without prejudice to his responsibility for the custody of the rented items for the entire duration of the period of stay, expressly exonerates HelloGroup or the owner of the property, from any liability for direct or indirect damages caused by or to third parties, or non-guilty interruptions of the supply or administration of the services (water, electricity, gas, internet, etc.). HelloGroup or the owner of the property, they will never be responsible for any thefts suffered by the tenant whether these occurred with a break-in or tampering at the entrance, or in any other way, within the Real Estate Unit. The Tenant undertakes, therefore, not to leave his personal belongings unattended within the Real Estate Unit.

12. In the case of a real estate unit with a **swimming pool**, the tenant exempts HelloGroup from any liability for damages to things or people, possibly deriving from the use of the same and in particular for injuries to children resulting from the use of the swimming pool. In any case **children must be continually supervised by their parents or people standing in for them**; they are exclusively responsible for the children's safety. To this end, **the Tenant, as the custodian of the leased asset and related appurtenances, undertakes to respect and scrupulously observe**, also towards third parties that he has temporarily admitted to the enjoyment of the objects leased, **the regulation for the use of the swimming pool, displayed near the edge of the pool**, and of which a copy is delivered to him when signing this contract.

13. **Pets are accepted only with prior written authorization from HelloGroup** (see also Art. 13 of the General Terms and Conditions of Contract) and are subject to the payment of a **Pet Fee**. An additional **final cleaning fee**, must be paid **prior to arrival at the property**. For **stays longer than 10 days**, the conditions related to pet accommodation must be **agreed upon at the time of booking**, and a **specific additional security deposit** may be required.

14. The Lessee authorizes HelloGroup to process his data in accordance with the provisions contained in EU Regulation n.679 / 2016 (GDPR) and declares to be aware of the purposes and methods of processing them.

LEGAL NOTE: According to articles 1341 and 1342 of the Civil Code, after having carefully read again the content of the present agreement, the lessee declares to understand the clauses of sections **1) Introduction and attachments 2) Duration of the Contract; 3) Purpose of the lease; responsibility of the tenant in respect of immigration and public security laws; contractual termination; 4) Prohibition on subleasing and loan; 5) Method of payment of rental fees, costs of providing services, supplements and extra services and penalties for failure to comply; 6) State of the property, prohibition of making changes and security deposit; return of keys and prohibition of reproduction and / or delivery to third parties**

of the same and prohibition of communication of access or alarm codes to third parties; **7)** Verification of the state of the places and disputes at the expense of the tenant; **8)** Terms and forms of the procedures for contesting damages / defects / discrepancies / subtractions and pre-authorization for charging the costs for repairing or restoring damages / defects / discrepancies / subtractions; **9)** Condominium regulations; **10)** Early delivery of the keys; **11)** Liability for things held by the Tenant; exoneration of responsibility for damages by third parties or to third parties; disclaimer for theft; **12)** Disclaimer for damage to property or people resulting from the use of the swimming pool; **13)** Communication and authorization for the presence of animals; **14)** Authorization to process personal data.

IMPORTANT BASIC INFORMATION TO BE OBSERVED AND SPECIAL CONDITIONS OF CONTRACT

SPECIAL CONDITIONS

- The customer is required to **pay the tourist tax**, as required by law, according to the provisions of the regulation of the Municipality where the property is located. The tax must be paid according to the methods established on the channel used for the booking: either at the time of booking or at the time of balance payment to HelloChalet.
- **Animals are accepted only prior to written authorization** from HelloGroup (see also art.13 of the General Contract Conditions) with the payment of a Pet Fee.
- The stay of **guests who are not indicated** in the booking form or in a number greater than that indicated by the Lessee during the booking's finalization, may result in the loss of the security deposit and the immediate dissolution of the lease contract, art.3 of the General Contract Conditions. Even children of all ages must be included in the total number of guests.
- The customer **is required to arrive by the scheduled times**, that is between **16:00 and 20:00** hrs, while **departures** are normally set at **10:00 hrs**. If the arrival or departure should be outside the specified times it will be necessary to request advance confirmation from HelloGroup. Any change in the agreed arrival time will be promptly communicated to HelloGroup or the dedicated check-in manager. If the check-in manager waits beyond the guest's informed arrival time, a supplement may be requested.

Note carefully:

For arrivals between 20:00 and 01:00 hrs a **supplement** from € 25 to € 50 will be applied - depending on what is indicated in the "**booking confirmation**"

- For any problems encountered on arrival, the customer (or the tenant) must immediately contact the check-in manager or the owner (where there is no designated check-in manager) or directly HelloGroup, who will do everything to solve these problems in the shortest possible time.
- It is confirmed as of now, as specified in art.11 of the General Conditions of Contract, that HelloGroup or the owners of the properties are not responsible for damages or theft that occurred during the booked period of stay.
- All information reported on the website and related to the properties such as descriptions, prices and availability, are to be considered indicative. We do not accept responsibility for changes to information due to circumstances beyond our control.

CLEANING AND HYGIENE RULES

- The booked property must be returned at check-out in **good hygienic conditions**. That is, the property will be **cleaned and tidied up**, the furnishings will be repositioned as found on arrival, dishes and cutlery washed and put in place, no residual garbage will be left behind. If this does not happen, HelloGroup or the owner of the property will have full right to withhold a share from the security deposit (see also art.6 of the General Contract Conditions).
- **Garbage**, in particular, must always be removed from the property before check-out according to the collection rules informed by the check-in manager, by the owner or listed in the villa-book available at the property. If this does not

happen, HelloGroup or the owner of the property will have full right to withhold a share from the security deposit, as this is not a service to be counted among those provided for the final cleaning.

- Before check-out, the rented **linen and towels** must be removed from the beds and placed in the shower tray of the main bathroom of the house.

BEHAVIORAL RULES

- The **party leader (the Tenant)** to whom the booking is made out and who signs the relative lease contract, is responsible for the behavior of all guests occupying the property. In the event that the check-in manager or the owner of the property should detect unsuitable behavior by any guest, or if there should be uncivilized behavior or in any case not in compliance with contractual obligations, HelloGroup and / or the owner may request all guests to immediately leave the property. In addition, compensation for the damages can be required, there is no possibility of requiring a refund any unused nights (see also art.3 of the General Contract Conditions).

- The **customer is responsible for any damage caused to the property**. If these conditions occur, the customer is required to immediately notify HelloGroup or the owner of the unit in accordance with the provisions of art.7 and art.8 of the General Contract Conditions.

- **Before departure**, the Lessee will take care to check that he has not left any personal object behind, especially in case of valuable items (see also art.11 of the General Contract Conditions). Any forgotten object will be kept by the company for a maximum period of one week. Beyond that deadline, if not claimed, they will be donated or eliminated. Forgotten items can be sent to the guest with an additional € 100.00 fee for handling costs of the case, in addition to the shipping costs incurred.

- **Parties or celebrations** of any kind or species are not allowed, where these require for the entry into the property of guests not indicated in the booking, unless previously requested and authorized, in writing, by HelloGroup. Any abuse and / or violation of these indications will entail for the lessee the possibility that he will be asked to leave the property immediately. In addition a compensation for any damages can be requested, without the possibility of cancellation for the unused nights (see also art.3 of the Conditions Contract General).

MANDATORY CUSTODY OF CHILDREN AND MINORS

- As required by law, **children and minors must ALWAYS be supervised** by their parents for the entire duration of the stay, with the diligence of the good father of the family. For Italian laws, children and minors are **under full responsibility of their parents** (see also art.12 of the General Conditions of Contract).

BOOKING, DEPOSIT AND BOOKING CONFIRMATION

- At the time of booking, the **payment of 20%** of the total rental price is due, excluding the costs of extra services and fees, which will be due on arrival.

- The **balance, fees or extra must be paid to the company within a maximum of 30 days before the start date of the stay** and HelloGroup will take care of notifying the tenant about the payment of the balance. It is the responsibility of the tenant to pay on time, as required by the indications provided and in the agreed manner. In case of non-payment within these terms, HelloGroup reserves the right to cancel the reservation by sending relative communication to the tenants and to free the dates from the calendar of the property concerned.

- In the event that the booking is confirmed less than 30 days before the start date, full payment is required, including the costs of any extra services and fees which shall in any case be due prior to arrival.

- Prior to arrival, the tenant is required to **complete the online check-in form and provide a copy of a valid identity document** (for example passport or identity card). Subsequently, it will be required to **enter the data of all participants** independently, through the online procedure indicated by HelloGroup. This information is **essential and mandatory** to make the final payment of the stay. After completing all the fields, the software can generate the “arrival instruction” document with the booking summary. The total number of participants may in no case be greater than that of the beds as shown in the description of the property, unless specifically agreed in advance with the company.

- In the case of **booking via website and / or via an OTA** (for example Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia, etc.), HelloGroup **will contact the guest by e-mail** after the balance has been completed, sending the participant’s data filling

procedure and the **“arrival instructions”**, together with the booking summary and general directions to reach the property or a meeting point.

- **Upon arrival** at the facility, the customer is required to present at the check-in manager or to the owner, or his representative, the **“booking confirmation”** with a **valid identity document**, for the recognition of the tenant and guests in accordance with current immigration and public security regulations (see also art.3 of the General Contract Conditions). As well as to pay the balance due or extra services, as shown on the **“booking confirmation”**. This payment must be made, for accounting reasons, entirely in cash, within the limits set by the law. Where previously requested and agreed by the booking office, these services may be charged to the customer's credit card. While bank or postal checks or any other payment methods will not be accepted.
- The owner of the property or HelloGroup, directly or through third party delegated companies, are responsible for the ordinary and extraordinary maintenance of the leased property. Therefore is the tenant or whoever with him during the stay, not authorized to modify or tamper with set up of the regular operation of the systems (for example water, electricity, swimming pool, irrigation etc.) and of the property's equipment. In case of need, the tenant or whoever is with him must immediately contact their check-in manager, the owner or HelloGroup, who will resolve the problem as quickly as possible. In the event of non-compliance with this prohibition, the guest will be held responsible for the damages caused, intended as emerging damage and loss of profit (see also art.8 of the General Contract Conditions).
- The owner of the property or HelloGroup, directly or through third party delegated companies, have the **right of access in a way agreed with the guest or regulated through** the indications of the villa book, in order to carry out the property's regular maintenance operations (e.g. swimming pool maintenance, garden maintenance, etc.), during the guests' stay.

CANCELLATION POLICY - STANDARD RATE

The customer, in the person of the Lessee signatory of the lease, has the right to cancel the reservation of the rental unit. Any cancellation or change of reservation must be communicated only in writing by sending an email to HelloGroup's address. In the event of cancellation by the customer or cancellation by HelloGroup for non-payment of the agreed amounts and within the times previously indicated at the time of confirmation, penalties will be applicable as indicated below:

- No cancellation fee shall be applied for cancellations made up to 30 days prior to the scheduled arrival date. For certain properties, this period may be reduced to 15 days prior to arrival. The applicable cancellation policy for each reservation is specified in the **“booking confirmation”**.
- The guest can cancel free of charge until 30 days before arrival ⇒ **free cancellation**
- The guest will be charged the total price of the reservation if they cancel within the 30 days before arrival ⇒ **penalty equal to 100% of the total contract amount**

We suggest our customers to take out **specific insurance** so as not to face a serious loss in case of cancellation.

I HAVE READ, UNDERSTAND AND ACCEPTED ONLINE THE ABOVE CONDITIONS THAT CONSTITUTE PART OF THE OFFICIAL RENTAL AGREEMENT AND AGREE IN RESPECTING ALL THE POINTS MENTIONED ABOVE.