



REGOLAMENTO E CONDIZIONI CONTRATTUALI

1. Cosa e' il circuito Ciao Italia – BB.com

Ciao Italia-BB.com (di seguito “Ciao Italia”) è un sito web che offre agli utenti una vasta selezione di strutture ricettive in Italia (di seguito “Strutture”), capaci di soddisfare tutte le esigenze di alloggio temporaneo.

La vetrina di Ciao Italia contiene **Bed & Breakfast** (di ogni categoria), **ostelli, hotel, pensioni e affittacamere, case vacanza, agriturismo, appartamenti e residence.**

2. Perché un nuovo circuito per le strutture ricettive

Le strutture ricettive, soprattutto le nuove o situate nelle città a maggiore frequentazione, hanno bisogno di farsi conoscere per essere scelte.

La **visibilità si ottiene** essenzialmente tramite due modalità:

- 1) **promuovendosi direttamente** con un proprio sito web o la pubblicità o con il tradizionale passaparola;
- 2) **associandosi ad un circuito** che, grazie alla quantità di contenuti a tema, alla pubblicità e ai servizi multipli che offre, consente di ottenere maggiore visibilità ed un posizionamento più efficace rispetto al singolo sito.

3. Descrizione sintetica del servizio

Ciao Italia garantisce il trasferimento di informazioni tra Struttura ricettiva e navigatore e non svolge, pertanto, **alcuna attività di intermediazione**, né assume alcuna responsabilità riguardo al contenuto del contratto finale stipulato tra queste due parti.

Ciao Italia non è un'agenzia di viaggi né un Tour Operator quindi, **non interviene né interferisce in alcun modo e per nessuna ragione nella prenotazione da parte del turista**, non intrattenendo, con questi alcun tipo di rapporto diretto.

A ciascuna Struttura che aderisce a Ciao Italia viene dedicata una **pagina web** contenente:

- descrizione accurata della struttura, con ubicazione e collegamenti pubblici;
- fino a 10 fotografie;
- mappa dell'area;
- prezzi, da minimo a massimo;
- servizi offerti;
- modulo di richiesta di disponibilità.

Lo Staff di Ciao Italia si occupa personalmente di elaborare ciascuna scheda descrittiva, in italiano ed inglese, in **base dei dati forniti dai gestori**, che verranno avvertiti, tramite e-mail, a pubblicazione avvenuta.

Accettando il contenuto della scheda (per iscritto o con silenzio-assenso), i gestori si assumono ogni responsabilità riguardo alle informazioni pubblicate e si impegnano a comunicare ogni variazione delle tariffe e delle condizioni offerte.



4. Iscrizione

Associarsi a Ciao Italia NON HA COSTI! NON È PREVISTO ALCUN COSTO DI ISCRIZIONE E NESSUN CANONE! Come meglio descritto al paragrafo 8 è dovuta una commissione esclusivamente su prenotazioni concluse attraverso il portale.

Per entrare a far parte delle residenze di Ciao Italia, basta compilare il modulo “**Segnala la tua struttura**”, presente nella Home page oppure inviare un’e-mail a info@ciaoitalia-bb.com comunicando:

- città di appartenenza;
- descrizione della struttura (ubicazione, tipologia, numero di stanze, servizi offerti ecc);
- dati fiscali del gestore (partita Iva e/o codice fiscale);
- prezzi di ciascuna tipologia di camera, da minimo a massimo;
- fotografie di buona risoluzione, capaci di rappresentare realisticamente gli ambienti. Non verranno accettate immagini troppo piccole, scure, sfocate;
- recapiti telefonici, fax ed e-mail;
- dichiarazione di accettazione del presente Regolamento.

L’Ufficio affiliazioni di Ciao Italia valuterà la Vostra Struttura e, se accettata, entrerà nel circuito nei tempi tecnici strettamente necessari all’inserimento richiesto.

5. Gestione delle prenotazioni

Il **sistema di prenotazione su Ciao Italia non è a conferma diretta/immediata on line**, ma funziona tramite richiesta di disponibilità alla Struttura.

Ogni richiesta di disponibilità ricevuta da Ciao Italia da parte dei clienti viene inoltrata alla Struttura interessata che dovrà comunicare, **al massimo entro 24 ore**:

1. disponibilità;
2. tariffe;
3. scadenza di opzione concessa (ovvero fino a quando, data/ora, l’offerta rimane valida);
4. eventuali note/condizioni supplementari.

Il preventivo verrà immediatamente trasmesso al potenziale cliente.

A maggiore tempestività di offerta corrispondono maggiori probabilità di concretizzare la prenotazione.

5.1 Importanza della validità dell’offerta

Un termine di opzione non troppo breve (**possibilmente almeno 24 ore**) consente al cliente (specie se straniero) di valutare con maggiore attenzione l’offerta e di consultare eventuali compagni di viaggio; peraltro qualora decida di confermare è indispensabile per evitare che la camera venga occupata mentre esegue le procedure di versamento di un eventuale acconto o garanzia di pagamento.

Tempi di validità inferiori dovrebbero limitarsi ai casi di scarsità di camere disponibili o ai periodi di maggiore richiesta o agli arrivi a breve termine (*last minute*).



Il **mancato rispetto dei termini di validità dell'offerta**, da parte del gestore, senza aver tempestivamente informato Ciao Italia della differente assegnazione della stanza, **causa la cancellazione immediata della Struttura dal circuito**.

D'altro canto, se il turista decidesse di confermare la prenotazione ad opzione scaduta, la conferma verrebbe subordinata ad una nuova richiesta di disponibilità.

5.2 Tariffe applicate

Ciao Italia non interferisce in alcun modo nella determinazione delle tariffe che le strutture intendono praticare ma raccomanda la massima attenzione nella compilazione dei preventivi.

Qualora il cliente blocchi la prenotazione e non sussistano i tempi necessari per la disdetta da parte della Struttura, quest'ultima non potrà pretendere un prezzo superiore a quello precedentemente comunicato in preventivo.

Inoltre, le tariffe proposte tramite Ciao Italia dovrebbero essere le stesse che i gestori praticano alla loro clientela diretta e **comunque non superiori a quelle esposte nelle camere e/o praticate negli altri circuiti analoghi a Ciao Italia**.

5.3 Caparra confirmatoria

Nel preventivo fornito al cliente viene offerto di opzionare la camera, non oltre la scadenza indicata dalla Struttura, tramite versamento di una caparra di ammontare pari al:

- **costo della prima notte** (per soggiorni fino a 4 notti);
- **30% del costo totale del soggiorno** (per soggiorni superiori a 4 notti).

Il resto della cifra verrà versato all'arrivo presso la Struttura scelta, in contanti o con le modalità alternative ivi accettate.

Modalità particolari di opzione e procedure di acconto potranno essere valutate di volta in volta in base ad **accordi specifici e conclusi per iscritto**, tra Ciao Italia e il gestore.

5.4 Modalità di versamento della caparra

La caparra potrà essere versata:

- con **bonifico bancario** a Ciao Italia;
- con **vaglia postale** ordinato a Ciao Italia;
- **on line** con **carta di credito** (Visa, Visa Electron, Mastercard, Poste Pay, Carta Aura etc) tramite il **sistema sicuro Pay Pal**.

5.5 Prenotazioni *last minute*

Si intendono *last minute* le prenotazioni per le quali l'arrivo previsto avverrà entro 24 ore dall'accettazione, da parte del cliente, del preventivo proposto.

In caso di prenotazioni *last minute*, **su specifica autorizzazione del gestore**, il turista potrà pagare l'intero corrispettivo al check-in; successivamente la Struttura avrà cura di versare a Ciao Italia la commissione spettante.



5.6 Blocco della prenotazione

Una volta che il cliente ha accettato il preventivo e versato la caparra, entro i termini indicati dalla Struttura, la prenotazione si intende reciprocamente confermata.

A questo punto Ciao Italia invierà 2 e-mail:

- una alla struttura, riepilogando gli estremi della prenotazione e indicando le generalità del cliente (Nome, Cognome, indirizzo, telefono, e-mail);
- una al cliente con tutti i riferimenti della Struttura e le indicazioni per raggiungerla.

Il Gestore avrà cura di verificare i recapiti forniti dal cliente anche mettendosi in contatto con lui per concordare l'orario di arrivo o fornirgli indicazioni precise circa l'ubicazione o altri dettagli.

6. Politica di cancellazione

6.1 Cancellazione da parte del cliente

Nel caso il cliente decida di cancellare una prenotazione per la quale ha versato la caparra, alla Struttura verrà corrisposto quanto segue:

- **nulla:** per disdette fino a 5 giorni dalla prevista data di arrivo;
- **pagamento della caparra versata dal cliente** (al netto della commissione spettante a Ciao Italia), **per disdette avvenute nei 5 giorni** precedenti l'arrivo o in caso di **mancata presentazione (No show)**. **Ciao Italia tratterà la commissione solo sulla caparra e non sul costo totale del soggiorno inizialmente prenotato.**

6.2 Cancellazione da parte della struttura

La Struttura si impegna a tenere indenne Ciao Italia dalle conseguenze di eventuali situazioni di *overbooking* che si dovessero determinare.

Una volta che il cliente ha accettato la proposta della Struttura, versando la caparra entro i termini richiesti, la prenotazione si intende confermata.

Qualora il gestore decida di annullare la prenotazione è necessario avvertire immediatamente Ciao Italia che, a sua volta, informerà il cliente proponendogli una sistemazione alternativa simile per tipologia e prezzo. Nel caso in cui non si dovesse trovare un alloggio a prezzo uguale o inferiore, la differenza di costo verrebbe addebitata alla Struttura.

Qualora il turista non accetti soluzioni alternative la caparra verrà restituita per intero; la Struttura dovrà comunque versare la commissione a Ciao Italia che emetterà regolare fattura.

La cancellazione di una prenotazione da parte della Struttura, successivamente al versamento della caparra, senza avvertire Ciao Italia, determina la cancellazione immediata dal circuito.



7. Prenotazioni *last minute*

Quando un cliente decide di accettare un proposta di soggiorno e l'arrivo è previsto nelle 24 ore dall'accettazione del preventivo, tale prenotazione è considerata "*Last minute*".

In questo caso l'utente potrà confermare versando la caparra mediante carta di credito a Ciao Italia oppure, se non dispone di tale mezzo di pagamento e mancano i tempi necessari per un bonifico o vaglia postale, si potrà concedere la possibilità di "saldare l'intero ammontare all'arrivo nella Struttura".

Questa opzione, tuttavia, **deve essere accettata espressamente dal gestore** perché Ciao Italia **non potrà garantire e non garantirà una penale per *no-show***, lasciando alla Struttura tutta la responsabilità del pagamento del cliente.

In tal caso la commissione sarebbe dovuta a Ciao Italia solo in caso di soggiorno goduto dal cliente. Ciao Italia si riserva di eseguire delle verifiche sull'effettiva consumazione del soggiorno da parte del viaggiatore.

8. Competenze dovute

Entrare in Ciao Italia è gratuito e non è previsto alcun canone nè quota di iscrizione.

Solo alle prenotazioni concluse attraverso il circuito Ciao Italia, la Struttura dovrà corrispondere una **commissione del 12% (tasse comprese) del costo totale del soggiorno andato a buon fine.**

Sono **considerate concluse tramite il circuito Ciao Italia e andate a buon fine:**

- le prenotazioni per le quali il soggiorno viene effettivamente goduto;
- le prenotazioni per cui il cliente ha versato la caparra confirmatoria, non ha fruito del soggiorno ma non ha cancellato la prenotazione entro i termini stabiliti dal Regolamento. In questo caso il cliente non ha diritto alla restituzione della caparra e Ciao Italia tratterrà la sua commissione su di essa, trasferendo il rimanente alla Struttura.

9. Pagamento delle competenze

Il pagamento delle competenze a Ciao Italia viene effettuato attraverso le seguenti modalità:

- a) se il cliente prenota il soggiorno versando a Ciao Italia l'acconto richiesto, con vaglia postale, bonifico o carta di credito, verrà ordinato un bonifico a favore della Struttura. Il bonifico verrà eseguito cinque giorni prima del check-in ovvero quando sono scaduti i termini di cancellazione previsti dal Regolamento di Ciao Italia. L'importo del bonifico sarà pari alla somma versata dal cliente a titolo di caparra, al netto della commissione spettante a Ciao Italia (pari al 12%) e delle spese bancarie. Ciao Italia invierà regolare fattura alla Struttura per quanto trattenuto a titolo di competenze;
- b) se viene concesso al turista di pagare l'intero importo del soggiorno, direttamente al check-in (ad es. nelle prenotazioni *Last Minute* di cui ai precedenti paragrafi 5.5. e 7), la Struttura corrisponderà quanto dovuto a Ciao Italia in seguito al ricevimento della fattura emessa da quest'ultima.



Nel caso in cui la Struttura non versi quanto dovuto a Ciao Italia, senza una giustificata ragione, le spettanze saranno maggiorate degli interessi convenzionali, con decorrenza dalla data di emissione della fattura.

10. Durata del contratto

Il presente contratto ha validità illimitata fino al recesso di una delle parti, e si rinnova automaticamente ogni anno.

In qualsiasi momento, tramite e-mail o telefonata, è possibile richiedere la cancellazione dal circuito anche senza giustificato motivo e senza incorrere in nessuna penale. In tal caso, **la Struttura è tenuta a onorare tutte le prenotazioni già confermate per il periodo successivo** ed a rispettare eventuali tempi di opzione offerti; in caso contrario sarà tenuta a risarcire ogni danno eventualmente arrecato a Ciao Italia. Inoltre per le prenotazioni già perfezionate (con versamento di caparra e accettazione da parte del gestore) a Ciao Italia spettano le relative commissioni già maturate.

11. Responsabilità della Struttura

La Struttura si impegna a rispondere alle richieste di disponibilità inviate da Ciao Italia entro 24 ore dal ricevimento delle stesse, sia in senso positivo che in senso negativo.

La Struttura si assume la completa responsabilità delle informazioni e notizie inserite nei preventivi formulati, esonerando Ciao Italia da ogni responsabilità su informazioni e prezzi non rispondenti al vero.

La Struttura ha l'obbligo di:

- comunicare a Ciao Italia ogni variazione dei prezzi e delle condizioni, al fine di consentire l'aggiornamento della pagina web;
- rispettare le condizioni riassunte nell'offerta inviata al cliente.

12. Responsabilità di Ciao Italia

Ciao Italia si impegna a mantenere efficiente e continuativo il servizio ad eccezione dei casi di interruzione temporanea dovuta a problemi tecnici o ad interventi sul software o al fine di migliorare i contenuti e l'efficienza del portale.

13. Esclusione dal Circuito Ciao Italia

Ciao Italia si riserva di eliminare definitivamente dal circuito le Strutture aderenti, senza obbligo di informarle, qualora si incorra nelle seguenti casistiche:

- lamentele ripetute da parte dei clienti che hanno fruito di un soggiorno. L'esclusione avverrà automaticamente quando Ciao Italia avrà ricevuto più di 3 commenti negativi (pubblicati nella sezione *Guest* e contestualmente portati a conoscenza del gestore), in seguito ai quali la stessa non abbia provveduto a migliorare il servizio;
- le richieste di disponibilità inviate alla struttura da parte di Ciao Italia non ricevono mai risposta del gestore;



- il gestore impegni la/e camera/e prima che sia scaduto il termine di validità della sua offerta senza informarne tempestivamente Ciao Italia al fine di comunicare al cliente la sopravvenuta indisponibilità;
- il gestore fornisce un preventivo con prezzi che poi non intende confermare in caso di prenotazione del cliente;
- mancata, scarsa e poco chiara collaborazione fornita a Ciao Italia da parte del gestore in merito alle tariffe, al loro aggiornamento, alle caratteristiche dei servizi resi e pubblicati nella scheda personale.

14. Trattamento dati personali (Legge n. 196/03)

Ai sensi della legge n. 196/03, Ciao Italia, con riferimento ai dati anagrafici, commerciali e fiscali delle Strutture e degli Utenti, informa che la raccolta ed il trattamento dei dati personali ha lo scopo esclusivo di poter adempiere a tutti i servizi offerti, inclusi gli obblighi fiscali. Tali dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza e comunque nel rispetto della citata Legge. La comunicazione di tali dati a Ciao Italia è obbligatoria e, in caso di rifiuto a fornire i dati anagrafici e fiscali, Ciao Italia non erogherà alcun servizio.

15. Norme applicabili

Per tutto quanto non previsto e regolamentato dal presente contratto, si rinvia alle norme del Codice Civile.

16. Foro competente

Eventuali controversie insorte tra le parti relative allo svolgimento del servizio oppure alla interpretazione del seguente Regolamento si stabilisce che sarà esclusivamente competente il Foro competente per la provincia in cui Ciao Italia ha sede legale.

STAMPARE LA PAGINA SEGUENTE CONTENENTE IL CONTRATTO, COMPILARLO, FIRMARLO ED INVIARLO A CIAO ITALIA-BB.COM



CONTRATTO
tra Ciao Italia-BB.com e il gestore della struttura ricettiva:

DA RESTITUIRE COMPILATO E FIRMATO

DATI GENERALI	
Nome delle struttura:	
Nome e Cognome titolare:	
Tipo Struttura:	
Regione:	
Provincia:	
Cap-Città:	
Zona:	
Indirizzo struttura:	
Telefono o cellulare:	
Cellulare:	
Fax:	
E-mail:	
Sito web:	
DATI FATTURAZIONE	
Ragione sociale o Nome e Cognome (Per chi non ha P. Iva):	
Partita IVA:	
Codice fiscale:	
Indirizzo fatturazione:	
CAP-Città-Provincia:	
Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 7 del d.lgs. 196/03, esprimo il consenso al trattamento dei dati personali	
Data e luogo _____	Firma _____
Ho preso visione del Regolamento e delle Condizioni contrattuali di Ciao Italia-BB.com e, con la presente sottoscrizione, dichiaro di accettarlo espressamente in tutte le sue parti.	
Data e luogo _____	Firma _____
Eventuali comunicazioni:	