# TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

I seguenti Termini e Condizioni Generali (di seguito, le "**Condizioni Generali**") regolano i rapporti contrattuali tra Lei (di seguito, l'"**Ospite**") e Joivy Invest S.r.l. (di seguito "**Joivy Invest**") in relazione alla prenotazione effettuata ed al contestuale pagamento dell'Alloggio (come di seguito definito) scelto tra quelli disponibili sulla pagina web www.stayaltido.com (di seguito il "**Sito Web**") direttamente o indirettamente, attraverso qualsiasi dispositivo elettronico.

La prenotazione implica l'automatica accettazione da parte dell'Ospite delle presenti Condizioni Generali. L'Ospite è pertanto tenuto a leggere attentamente le Condizioni Generali e le eventuali condizioni speciali applicabili ai singoli servizi, disponibili sul Sito Web prima di effettuare una prenotazione. L'Ospite è tenuto a rispettare le presenti Condizioni Generali e le condizioni specifiche relative al soggiorno o ai singoli servizi (quali la durata, il prezzo, le tasse applicabili e la legislazione vigente).

Le Condizioni Generali possono essere modificate in qualsiasi momento, senza alcun preavviso, fermo restando che tali modifiche non saranno applicate agli ordini presentati dall'Ospite prima della modifica.

## 1. Definizioni

Nelle presenti Condizioni Generali si applicano le seguenti definizioni:

- **ALTIDO Italy:** indica Altido Italy S.r.l., con sede legale in Milano, Viale Monte Nero 6, 20135, Italia, partita IVA e codice fiscale n. 08699990969; ALTIDO Italy agisce in nome e per conto del proprietario dell'Alloggio (di seguito, il '"**Proprietario**").

- **Alloggio:** l'alloggio (appartamento, camera, ...) disponibile sul Sito Web e prenotato tramite esso;

- **Conferma di prenotazione:** l'e-mail - il cui contenuto è definito nella sezione 3, secondo paragrafo - inviata all'Ospite dopo il buon esito della prenotazione e del pagamento;

- **Joivy Invest**: indica Joivy Invest S.r.l., con sede legale in Torino, Via Giuseppe Giacosa 38, 10125, partita IVA e codice fiscale n. 09960970961; Joivy Invest agisce in nome e per conto del Proprietario;

- **Politica di cancellazione:** come definita al punto 4;

- **Condizioni Generali:** il presente accordo di Termini e Condizioni Generali;

- **Ospite:** la persona che prenota e acquista i servizi attraverso il Sito web;

- **Guest Portal:** area riservata attraverso la quale l'Ospite può inserire i propri dati personali, pagare la tassa di soggiorno e trovare informazioni utili sull'Alloggio;

- **Proprietario:** il proprietario dell'Alloggio che ha affidato a i) Joivy Invest la promozione dell'Alloggio al fine di stipulare con soggetti terzi, in suo nome e per suo conto, i Contratti di Locazione, nonché ii) ad ALTIDO Italy la gestione dell'Alloggio, in coordinamento con il Proprietario e con Joivy Invest con particolare riferimento agli aspetti manutentivi, tecnici, organizzativi, fiscali e contabili legate alle locazioni;

- **Riepilogo dell'ordine:** il contenuto dell'e-mail di conferma della prenotazione;

- **Contratto di Locazione:** il contratto redatto e sottoscritto dall'Ospite attraverso il servizio di *kross booking*;

- **Sito Web:** indica il sito web di ALTIDO Italia www.stayaltido.com;

## 2. Prenotazioni

Accedendo al Sito Web, l'Ospite può visualizzare e consultare la disponibilità e i prezzi in tempo reale degli Alloggi gestiti da Joivy Invest e ALTIDO Italy. Se l'Alloggio è disponibile per il periodo selezionato, per concludere e confermare la prenotazione, l'Ospite dovrà pagare con carta di credito l'importo indicato nel riepilogo dell'ordine, seguendo le istruzioni.

A pagamento avvenuto, ALTIDO Italy invierà all'Ospite un'e-mail di conferma della prenotazione contenente i dettagli dell'importo pagato, la durata del soggiorno, il numero di ospiti, compresi eventuali servizi extra obbligatori o aggiuntivi (il "**Riepilogo dell'Ordine**"). La prenotazione non sarà confermata fino a quando il pagamento non sarà andato a buon fine (secondo le modalità che regolano la Politica di Cancellazione, come definita nella sezione 4) e l'Ospite non avrà ricevuto l'e-mail di Conferma della Prenotazione.

## 3. Tariffe e pagamento

Per i soggiorni inferiori ai 30 giorni il saldo dell'importo del soggiorno per il periodo indicato sarà già stato interamente versato dall'Ospite ad Altido Italy all'atto della prenotazione, o prima del check-in, mediante pagamento con carta di credito o dovrà essere corrisposto prima del check-in secondo le tempistiche indicate nelle "Politiche di cancellazione" attraverso il Guest Portal.

## 4. Politica di cancellazione

Il Sito Web prevede tre tipi di tariffe: rimborsabili, parzialmente rimborsabili e non rimborsabili. Per quanto riguarda la tariffa rimborsabile, non verrà addebitato alcun importo al momento della prenotazione. L'Ospite potrà cancellare o modificare la prenotazione fino a un massimo di un determinato numero di giorni prima del check-in. Per quanto riguarda la tariffa parzialmente rimborsabile, in caso di cancellazione dopo la prenotazione, all'Ospite verrà addebitato il valore percentuale del costo totale indicato. Il costo totale della prenotazione sarà addebitato solo se la cancellazione avviene oltre il periodo indicato prima del check-in. Se l'Ospite non si presenta al check-in, dovrà pagare l'intero importo della prenotazione. Le tariffe non rimborsabili non possono essere modificate e, al momento della prenotazione, è richiesto il pagamento anticipato dell'intero soggiorno. In caso di cancellazione o modifica, verrà addebitato l'intero importo del soggiorno.

Qualsiasi richiesta di modifica della prenotazione è soggetta ad approvazione e disponibilità da parte di ALTIDO Italy previa comunicazione via e-mail a reservations.italy@stayaltido.com. Nel caso in cui l'Ospite richieda di modificare le date del soggiorno, il numero di ospiti o di cambiare Alloggio, gli verrà richiesto un supplemento di prezzo in base alla disponibilità e al periodo del soggiorno.

## 5. Regole e informazioni su check-in e check-out

L'Ospite deve confermare l'orario di check-in secondo le modalità indicate nell'e-mail di conferma della prenotazione o attraverso le comunicazioni inviate da ALTIDO Italy prima dell'arrivo.

L'Ospite si impegna a firmare digitalmente il Contratto di Locazione che sarà redatto e concluso attraverso la procedura di *kross booking*. L'Ospite riceverà una e-mail con un link che lo indirizzerà al "Guest Portal". L'Ospite compilerà il modulo fornito con i propri dati personali e caricherà la propria carta d'identità. Al termine della

compilazione, sarà presente un'apposita casella da spuntare per sottoscrivere il Contratto di Locazione redatto.

L'Ospite si impegna a consentire al personale incaricato di ALTIDO Italy e/o a eventuali terzi incaricati, che potranno essere identificati su richiesta dell'Ospite, di accedere all'Alloggio per effettuare eventuali riparazioni e/o manutenzioni. Salvo casi di emergenza, l'Ospite sarà preventivamente informato tramite i propri recapiti. Se l'Ospite non risponde in tempo, il personale di ALTIDO Italy incaricato avrà il diritto di accedere all'Alloggio. La restituzione delle chiavi è obbligatoria secondo le modalità che verranno comunicate al momento del check-in e secondo la disponibilità del personale di ALTIDO Italy.

## 6. Reindirizzamento

Qualora Joivy invest e ALTIDO Italy - per motivi indipendenti dalla loro volontà - non siano in grado di ammettere l'Ospite nell'Alloggio, si riservano il diritto di proporre la sostituzione dell'Alloggio con un altro di qualità uguale o superiore. Tali motivi sono, ad esempio, improvvisi problemi idraulici o qualsiasi altro motivo che renda impossibile all'Ospite soggiornare nell'Alloggio garantendo la sua sicurezza. Nel caso in cui non sia disponibile un Alloggio dello stesso valore di quello prenotato dall'Ospite, Joivy Invest e ALTIDO Italy si riservano il diritto di chiedere un supplemento al costo precedentemente pagato dall'Ospite.

## 7. Regole dell'Alloggio

L'Ospite si impegna ad utilizzare l'Alloggio con cura, mantenendolo pulito, astenendosi da qualsiasi attività che possa causare danni all'Alloggio causati dall'Ospite (il "**Danno all'Alloggio**") allo stesso e/o a qualsiasi struttura appartenente all'Alloggio e/o alle sue parti comuni e/o ai beni presenti al suo interno. L'Ospite si impegna a non disturbare i residenti dell'Alloggio per tutta la durata del suo soggiorno nell'Alloggio. È vietato utilizzare l'Alloggio per attività illegali. È vietato effettuare duplicati e/o consegnare a terzi le chiavi dell'alloggio e/o rivelare a terzi i codici di accesso. Lo smarrimento o la rottura delle chiavi e/o della serratura comporterà il pagamento di una penale di € 250,00. L'Ospite si impegna ad osservare, per tutto il periodo del soggiorno, le ordinarie precauzioni e misure di sicurezza volte a prevenire l'ingresso di estranei nell'Alloggio. Resta inteso che in caso di inosservanza di tale obbligo, l'Ospite sarà responsabile di eventuali danni causati all'Alloggio e/o ai beni presenti al suo interno. Salvo espressa autorizzazione scritta di ALTIDO Italy, è vietato all'Ospite ospitare animali di qualsiasi specie.

L'Alloggio può essere utilizzato solo per scopi consentiti dal Contratto di Locazione.

È severamente vietato ospitare feste all'interno dell'Alloggio, a meno che non siano state preventivamente autorizzate dal Proprietario.

Per ridurre l'impatto ambientale e rispettare la normativa vigente, l'Ospite si impegna ad effettuare una corretta raccolta differenziata dei rifiuti seguendo le indicazioni del Comune a cui fa capo l'Alloggio o, ove presenti, quelle interne all'Alloggio.

L'Ospite dovrà occuparsi autonomamente dello smaltimento dei rifiuti negli appositi locali dell'edificio.

## 8. Limitazioni della Responsabilità

Joivy Invest e ALTIDO Italy non potranno mai essere ritenute responsabili di eventuali furti subiti dall'Ospite, siano essi avvenuti tramite effrazione o manomissione dell'ingresso o in qualsiasi altro modo all'interno dell'Alloggio. L'Ospite si impegna pertanto a non lasciare incustoditi i propri effetti personali all'interno dell'Alloggio. Joivy Invest e ALTIDO Italy non saranno responsabili nei confronti dell'Ospite per eventuali sospensioni e/o interruzioni della fornitura di energia elettrica e/o gas e/o acqua e/o internet indipendenti da Joivy invest e ALTIDO Italy.

L'Ospite riconosce di essere responsabile per tutti i danni all'Alloggio durante il suo soggiorno, causati direttamente o indirettamente dalla sua azione o inazione.

Se l'Ospite non segnala ad ALTIDO Italy il danno all'alloggio, che può essere dimostrato essere stato causato durante il soggiorno, si presume che il danno sia stato causato dall'Ospite e l'Ospite accetta la responsabilità per il danno.

L'Ospite si impegna a risarcire Joivy Invest e ALTIDO Italy per qualsiasi tassa o onere che potrebbe dover pagare, compresi i risarcimenti agli occupanti dei locali vicini causati dalle azioni dell'Ospite o dal mancato adempimento di uno qualsiasi degli obblighi delle presenti Condizioni Generali e del Contratto di Locazione.

## 9. Trattamento dei dati personali

I dati personali raccolti e/o trattati saranno trattati in conformità con l'Informativa sulla privacy disponibile all'indirizzo https://www.stayaltido.com/privacy-policy o ad altro indirizzo web di volta in volta comunicato all'Ospite, come tale documento potrà essere modificato di volta in volta.

## 10. Miscellanee

Le comunicazioni previste dalle presenti Condizioni Generali si considerano effettuate se inviate via e-mail all'Ospite, a condizione che non sia pervenuta alcuna notifica di mancato recapito, e la comunicazione si considera ricevuta otto ore dopo l'invio dell'e-mail.

L'inapplicabilità o l'invalidità di una clausola delle presenti Condizioni Generali non avrà alcun impatto sull'applicabilità o sulla validità di altre clausole.

Le presenti Condizioni Generali sono regolate e interpretate in conformità alla legge italiana. L'Ospite accetta di sottoporsi alla competenza territoriale esclusiva del Foro di Milano.

La versione italiana delle presenti Condizioni Generali è l'originale. In caso di controversia sulle Condizioni, o di mancata corrispondenza tra le Condizioni Generali in italiano e quelle in un'altra lingua, si applicheranno le Condizioni Generali in lingua italiana.

# GENERAL TERMS AND CONDITIONS

The following General Terms and Conditions (hereinafter, the "**General Terms and Conditions**") regulate the contractual relationship between you (hereinafter, the "**Guest**") and Joivy Invest S.r.l. (hereinafter, "**Joivy Invest**") in relation to the booking made and the simultaneous payment of the Accommodation (as defined below) chosen from those available on the website www.stayaltido.com (hereinafter, the "**Website**") directly or indirectly, through any electronic device.

Booking automatically implies the Guest's acceptance of these General Terms and Conditions. The Guest is therefore obliged to carefully read the General Terms and Conditions and any special conditions applicable to individual services, available on the Website before making a booking. The Guest is obliged to comply with these General Terms and Conditions and any special conditions relating to the stay or individual services (such as duration, price, applicable taxes and applicable legislation).

The General Terms and Conditions may be changed at any time without prior notice, it being understood that such changes shall not apply to orders submitted by the Guest prior to the change.

## 1. Definitions

The following definitions apply in these General Terms and Conditions:

- **ALTIDO Italy:** means Altido Italy S.r.l., having its registered office in Milan, Viale Monte Nero 6, 20135, Italy, VAT number and tax code no. 08699990969; ALTIDO Italy acts in the name and on behalf of the owner of the Accommodation (hereinafter, the "**Owner**").

- **Accommodation:** the accommodation (flat, room, ...) available on the website and booked through it;

- **Booking confirmation:** the e-mail - the content of which is defined in section 3, second paragraph - sent to the Guest after successful booking and payment;

- **Cancellation policy:** as defined in section 4;

- **General Terms and Conditions:** this agreement of General Terms and Conditions;

- **Guest:** the person who books and purchases services through the Website;

- **Guest Portal:** a personal area through which Guests can enter their personal data, pay the tax and find useful information about the accommodation;

- **Joivy Invest**: means Joivy Invest S.r.l., having its registered office in Torino, Via Giuseppe Giacosa 38, 10125, VAT number and tax code no. 09960970961; Joivy Invest acts in the name and on behalf of the Owner;

- **Owner:** the owner of the Accommodation which has entrusted (i) Joivy Invest with the promotion of the Accommodation in order to enter into Rental Agreements with third parties, in its name and on its behalf, and (ii) ALTIDO Italy with the management of the Accommodation, in coordination with the Landlord and Joivy Invest with particular reference to the maintenance, technical, organisational, tax and accounting aspects related to the leases;

- **Order summary:** the content of the e-mail confirming the booking;

- **Rental Agreement:** the agreement drawn up and signed by the Guest through the *kross booking* service;

- **Website:** indicates the website of ALTIDO Italia www.stayaltido.com;

## 2. Reservations

By accessing the Website, the Guest can view and consult the availability and prices in real time of the Accommodation managed by Joivy invest and ALTIDO Italy. If the Accommodation is available for the selected period, in order to conclude and confirm the reservation, the Guest will have to pay by credit card the amount indicated in the order summary, following the instructions.

Once the payment has been made, ALTIDO Italy will send to the Guest an e-mail confirming the booking containing the details of the amount paid, the duration of the stay, the number of guests, including any mandatory or additional extra services (the "**Order Summary**"). The booking shall not be confirmed until the payment has been successfully made (in accordance with the terms of the Cancellation Policy, as defined in section 4) and the Guest has received the Booking Confirmation e-mail.

## 3. Tariffs and payment

For stays of less than 30 days, the balance of the amount of the stay for the indicated period shall have already been fully paid by the Guest to Altido Italy at the time of booking, or prior to check-in, by credit card payment or shall be paid prior to check-in in accordance with the timing indicated in the "Cancellation Policies" through the Guest Portal.

## 4. Cancellation policy

The Website provides for three types of fares: refundable, partially refundable and non-refundable. With regard to the refundable rate, no amount will be charged at the time of booking. The Guest may cancel or change the reservation up to a certain number of days before check-in. With regard to the partially refundable rate, in the event of cancellation after booking, the Guest will be charged the percentage value of the total cost indicated. The total cost of the booking will only be charged if the cancellation occurs after the specified period prior to check-in. If the Guest does not show up for check-in, he/she will have to pay the full amount of the booking. Non-refundable rates cannot be changed and prepayment of the entire stay is required at the time of booking. In case of cancellation or modification, the full amount of the stay will be charged.

Any request for modification of the booking is subject to approval and availability by ALTIDO Italy upon notification by e-mail to reservations.italy@stayaltido.com. In the event that the Guest requests to change the dates of the stay, the number of guests or to change the Accommodation, he/she will be required to pay an additional fee based on availability and the period of the stay.

## 5. Rules and information on check-in and check-out

The Guest must confirm the check-in time as indicated in the booking confirmation e-mail or through the communications sent by ALTIDO Italy before arrival.

The Guest undertakes to digitally sign the Rental Agreement that will be drawn up and concluded through the *kross booking* procedure. The Guest will receive an e-mail with a link that will direct him/her to the "Guest Portal". The Guest shall fill in the form provided with his/her personal data and upload his/her identity card. When the form has been completed, there will be a box to tick in order to sign the Rental Agreement that has been drawn up.

The Guest agrees to allow the staff in charge of ALTIDO Italy and/or any third parties in charge, who may be identified at the request of the Guest, access to the Accommodation to carry out any repairs and/or maintenance. Except in cases of emergency, the Guest will be informed in advance through their contact details. If the Guest does not respond in time, the staff of ALTIDO Italy in charge will have the right to access the Accommodation. The return of the keys is compulsory according to the modalities which will be communicated at the moment of check-in and according to the availability of the ALTIDO Italy staff.

## 6. Redirection

If Joivy Invest and ALTIDO Italy - for reasons beyond their control - are unable to admit the Guest into the Accommodation, they reserve the right to propose the replacement of the Accommodation with another of equal or superior quality. Such reasons are, for example, sudden plumbing problems or any other reason that makes it impossible for the Guest to stay in the Accommodation while ensuring his/her safety. In the event that an Accommodation of the same value as the one booked by the Guest is not available, Joivy Invest and ALTIDO Italy reserve the right to ask for a supplement to the cost previously paid by the Guest.

## 7. Accommodation Rules

The Guest undertakes to use the Accommodation with care, keeping it clean, refraining from any activity that may cause damage to the Accommodation caused by the Guest ("**Damage to the Accommodation**") to the Accommodation and/or any structure belonging to the Accommodation and/or its common parts and/or property within it. The Guest agrees not to disturb the residents of the Accommodation for the duration of his/her stay in the Accommodation. It is forbidden to use the Accommodation for illegal activities. It is forbidden to duplicate and/or hand over the Accommodation keys to third parties and/or reveal the access codes to third parties. The loss or breakage of keys and/or locks will result in the payment of a penalty of €250.00. The Guest undertakes to observe, throughout the period of their stay, the ordinary precautions and security measures aimed at preventing strangers from entering the Accommodation. It is understood that in the event of failure to comply with this obligation, the Guest will be responsible for any damage caused to the Accommodation and/or property within it. Unless expressly authorised in writing by ALTIDO Italy, it is forbidden for the Guest to accommodate animals of any species.

Accommodation may only be used for purposes permitted by the Rental Agreement.

It is strictly forbidden to host parties within the Accommodation unless they have been authorised in advance by the Owner.

In order to reduce the environmental impact and comply with current legislation, the Guest undertakes to carry out proper waste separation in accordance with the guidelines of the municipality to which the Accommodation belongs or, where applicable, those within the Accommodation.

The Guest must dispose of waste himself/herself in the appropriate rooms in the building.

## 8. Limitations of Liability

Joivy Invest and ALTIDO Italy can never be held responsible for any theft suffered by the Guest, whether it occurs through breaking and entering or tampering with the entrance or in any other way within the Accommodation. The Guest therefore agrees not to leave their personal belongings unattended inside the Accommodation. Joivy Invest and ALTIDO Italy will not be responsible towards the Guest for any suspension and/or interruption of the supply of electricity and/or gas and/or water and/or internet independent from Joivy Invest and ALTIDO Italy.

The Guest acknowledges that he/she is liable for all damage to the Accommodation during his/her stay, caused directly or indirectly by his/her action or inaction.

If the Guest does not report to ALTIDO Italy the damage to the accommodation, which can be proven to have been caused during the stay, the damage is presumed to have been caused by the Guest and the Guest accepts responsibility for the damage.

The Guest agrees to indemnify Joivy Invest and ALTIDO Italy for any fees or charges it may have to pay, including compensation to occupiers of neighbouring premises caused by the Guest's actions or failure to perform any of its obligations under this General Terms and Conditions and under the Rental Agreement.

## 9. Processing of personal data

The personal data collected and/or processed shall be treated in accordance with the Privacy Policy of ALTIDO Italy available at https://www.stayaltido.com/privacy-policy or at any other web address communicated to the Guest from time to time, as such document may be modified.

## 10. Miscellaneous

Notices under these General Terms and Conditions shall be deemed to have been given if sent by e-mail to the Guest, provided that no notification of non-delivery has been received, and the notice shall be deemed to have been received eight hours after the e-mail was sent.

The inapplicability or invalidity of a clause of these General Terms and Conditions shall have no impact on the applicability or validity of other clauses.

This General Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with Italian law. The Guest agrees to submit to the exclusive territorial jurisdiction of the Court of Milan.

The Italian version of these General Terms and Conditions is the original. In the event of a dispute about the Conditions, or if there is a discrepancy between the General Terms and Conditions in Italian and those in another language, the General Terms and Conditions in Italian shall apply.