

Termini e condizioni del servizio

1	TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO	2
1.1	Ambito e Scopo del servizio.....	2
2	TERMINI E CONDIZIONI DEL VIAGGIO.....	3
2.1	Definizioni	4
2.2	Scopo e natura del servizio di FreeGoo	4
2.3	Tariffe offerte	5
2.4	Servizio gratuito per l’Ospite, paga solo l’Host	6
2.5	Termini Specifici per gli Ospiti.....	6
2.6	Carta di credito o bonifico bancario.....	7
2.7	Pagamento anticipato, cancellazione, mancata presentazione	8
2.8	Corrispondenza e comunicazioni	8
2.9	Clausole di esonero di responsabilità.....	9
2.10	Stelle e giudizi degli ospiti	10
2.11	Diritti di proprietà intellettuale	12
2.12	Legge applicabile, giurisdizione di appartenenza e risoluzione delle controversie	12
2.13	Feedback	12
2.14	Informazioni su InnoViaggi S.r.l.....	13
2.15	Privacy e cookie	13

1 TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

1.1 Ambito e Scopo del servizio

Leggi attentamente i presenti Termini del Servizio per Utenti (“Termini”) in quanto forniscono informazioni importanti riguardanti diritti, rimedi giuridici e obblighi pertinenti all’utente. Accedendo o utilizzando la Piattaforma FreeGoo, accetti di rispettare e di essere vincolato dai presenti Termini.

Ultimo aggiornamento: 27 agosto 2020

Grazie per aver scelto di utilizzare FreeGoo

I presenti Termini costituiscono un contratto giuridicamente vincolante (“Contratto”) tra l’utente e InnoViaggi S.r.l (come di seguito definita) che disciplina il tuo accesso e utilizzo del portale FreeGoo, ivi compresi tutti i relativi sottodomini, e di qualsiasi altro sito web attraverso cui InnoViaggi Srl rende disponibili i suoi servizi (collettivamente, il “Sito”), nonché delle nostre applicazioni per dispositivi mobili, tablet e altri dispositivi e interfacce di programmi applicativi (collettivamente, l’“Applicazione”) e di tutti i servizi associati (collettivamente, i “Servizi FreeGoo”). Il Sito, l’Applicazione e i Servizi sono di seguito collettivamente indicati come, la “Piattaforma FreeGoo”.

Le nostre pratiche di raccolta e utilizzo di dati personali in connessione con l’accesso e uso della Piattaforma FreeGoo da parte dell’utente sono descritte nella nostra Informativa sulla privacy.

Attraverso questo sito web noi, InnoViaggi S.r.l, forniamo una piattaforma online che consente a tutti i tipi di strutture ricettive temporanee (per esempio, hotel, motel, ostelli e bed and breakfast, chiamati "strutture ricettive") di pubblicizzare le proprie camere per la prenotazione e ai visitatori del sito di effettuare le prenotazioni contattando la struttura ricettiva per la prenotazione diretta. Effettuando la prenotazione, instaurerai un rapporto contrattuale diretto (vincolante in termini legali) con la struttura ricettiva presso cui è stata effettuata la prenotazione. Dal momento della suddetta prenotazione, noi faremo esclusivamente da intermediari tra te e la struttura ricettiva.

InnoViaggi Srl non è, e non diventa parte o partecipa altrimenti ad alcun rapporto contrattuale tra i Membri, né è un agente immobiliare o un assicuratore e non agisce come un agente ad alcun titolo per nessun Membro.

Nel prestare i nostri servizi, divulghiamo i dati che ci sono stati forniti dalle strutture ricettive. A tutte le strutture viene pertanto dato accesso a una rete extranet, della quale sono totalmente responsabili per ciò che riguarda l’aggiornamento delle tariffe, della disponibilità e delle altre informazioni visualizzate sul nostro sito web.

Sebbene prestiamo il nostro servizio con diligenza e attenzione, non siamo in grado di verificare in tempo reale e garantire l’accuratezza, la completezza e la correttezza delle informazioni, né possiamo essere ritenuti responsabili per qualsiasi errore (inclusi quelli manifesti e di battitura), interruzione del servizio (che sia dovuta a guasto (temporaneo e/o parziale), alla riparazione, all’upgrade o alla manutenzione del sito web o altro), per l’informazione imprecisa, fuorviante o falsa o per il loro mancato recapito.

Ogni struttura ricettiva è responsabile in qualsiasi momento dell'accuratezza, della completezza e della correttezza delle informazioni (descrittive), incluse le tariffe e la disponibilità visualizzate sul nostro sito web. Il nostro sito non ha la finalità, e non dovrà esser visto sotto quest'ottica, di raccomandare o di sostenere nessuna struttura commercializzata sullo stesso, in termini di qualità, di livello di servizio, di classificazione e di assegnazione della categoria tramite stelle.

InnoViaggi S.r.l non è responsabile per le interruzioni o i disagi di Internet e dell'infrastruttura delle telecomunicazioni che esulano dal nostro controllo e possono determinare interruzioni nella disponibilità della Piattaforma FreeGoo. InnoViaggi S.r.l può limitare, temporaneamente e tenendo conto dei legittimi interessi dei Membri (ad es. mediante preavviso), la disponibilità della Piattaforma FreeGoo o di determinate sezioni o funzionalità della stessa qualora ciò sia necessario in considerazione di limiti di capacità, della sicurezza o integrità dei nostri server o per eseguire interventi di manutenzione volti a garantire il corretto o migliorato funzionamento della Piattaforma FreeGoo. InnoViaggi S.r.l si riserva di migliorare, ottimizzare e modificare di volta in volta la Piattaforma FreeGoo e di introdurre nuovi Servizi.

InnoViaggi Srl fornirà un avviso ai Membri di qualsiasi cambiamento alla Piattaforma FreeGoo, salvo dette modifiche siano di carattere minore senza alcun effetto significativo sugli obblighi contrattuali delle parti.

2 TERMINI E CONDIZIONI DEL VIAGGIO

I seguenti termini e condizioni - e le successive modifiche apportate - si applicano a tutti i nostri servizi resi disponibili online, in modo diretto o indiretto (attraverso i distributori), tramite qualsiasi dispositivo mobile, via e-mail o per telefono. Accedendo al nostro sito web (anche da dispositivi mobili), visitandolo, utilizzandolo e/o utilizzando una qualsiasi delle applicazioni disponibili attraverso una qualsiasi piattaforma (di seguito definita come "Piattaforma"), e/o effettuando una prenotazione, dichiari di aver letto, compreso e accettato i termini e le condizioni di seguito riportati (inclusa l'Informativa sulla privacy).

Queste pagine, il loro contenuto, la loro struttura e il servizio di prenotazione online (compreso il servizio di facilitazione del pagamento) fornito da noi su di esse e attraverso questo sito web sono di proprietà, gestiti e offerti da InnoViaggi S.r.l. e vengono forniti per esclusivo uso personale con scopi non commerciali (B2C), regolato dai termini e dalle condizioni di seguito descritti.

I rapporti che abbiamo con gli Host sono governati da termini e condizioni differenti, che governano il rapporto commerciale (B2B) che abbiamo con ciascuno. Ogni Host agisce in modo professionale nei confronti di InnoViaggi S.r.l nel rendere il proprio prodotto e/o servizio disponibile su o tramite il portale (sia per il rapporto azienda-azienda ("B2B") sia/o per quello azienda-cliente ("B2C")).

Gli Host potrebbero avere, dichiarare applicabili e/o richiedere (il consenso di), oltre alle condizioni e alle clausole indicate sul sito web, i propri termini e condizioni e le norme (di consegna / spedizione / trasporto / utilizzo) per l'uso, l'accesso e la realizzazione del Viaggio, che potrebbero includere specifiche dichiarazioni di non responsabilità e limitazioni di responsabilità.

2.1 Definizioni

Le parole "InnoViaggi S.r.l.", "noi" e "nostro/a/i/e" si riferiscono a InnoViaggi S.r.l, Società a Responsabilità Limitata soggetta alle leggi dell'Italia con sede legale in Via Goffredo Casalis 17 - Torino (TO) 10143. Per "Piattaforma" si intende il sito web, il sito mobile e l'app su cui il Servizio di Viaggi viene reso disponibile, è sotto la proprietà e il controllo di InnoViaggi Srl e da esso gestiti, mantenuti e/o ospitati.

Per "Ospite" si intende l'utilizzatore del servizio dell'Host.

Per "Viaggio" si intendono i diversi prodotti e servizi di viaggio dell'Host, che possono essere ordinati, acquisiti, acquistati, comprati, pagati, noleggiati, forniti, prenotati, combinati e consumati dall'utente contattando l'Host.

Per "Host" si intende il fornitore dell'alloggio (per es. albergo, hotel, motel, appartamento, bed & breakfast, padrone di casa), le attrazioni (per es. parchi, musei, giri turistici), il fornitore dei servizi di trasporto (per es. autonoleggio, crociere, viaggi in treno, voli aerei, tour in autobus, trasferimenti), tour operator, assicurazioni di viaggio, e qualsiasi altro prodotto o servizio relativo o affine al tema dei viaggi disponibile per la Prenotazione del Viaggio sulla Piattaforma (B2B o B2C).

Per "Servizio" s'intende il servizio dell'Host che includono l'offerta di stanze in strutture ricettive, l'accesso ad eventi e luoghi speciali e altri servizi correlati o meno ai viaggi che rientrano nelle categorie delle "Experience"

Per "Prenotazione del Viaggio" si intende il contatto dal sito web da parte dell'Ospite con l'Host e il successivo ordine, acquisto, pagamento o la prenotazione di un Viaggio

Per "Contatto" il contatto dell'Ospite con l'Host attraverso e-mail, WhatsApp o altre modalità previste nel Sito Web.

2.2 Scopo e natura del servizio di FreeGoo

Attraverso la Piattaforma, noi, InnoViaggi S.r.l. e i suoi partner affiliati (di distribuzione), forniamo una piattaforma online che consente agli Host, nelle loro norme di comportamento professionali (per es. B2C o B2B), di pubblicizzare, commercializzare, vendere, promuovere e/o offrire (dove applicabile) i propri prodotti e servizi per l'ordine, l'acquisto, la prenotazione e il noleggio, e ai visitatori della Piattaforma di scoprire, cercare, confrontare ed effettuare un ordine contattando l'Host, una prenotazione, un acquisto o un pagamento (per es. il Servizio di Viaggi). Attraverso l'uso o l'utilizzo del Servizio di Viaggi (per es. effettuando una Prenotazione del Viaggio attraverso il Servizio di Viaggi), instaurerai un rapporto contrattuale diretto (vincolante in termini legali) con l'Host presso il quale hai effettuato a seguito di contatto la prenotazione del prodotto o del servizio (dove applicabile). Dal momento della suddetta Prenotazione del Viaggio, noi faremo esclusivamente da intermediari tra l'Host e l'Ospite, trasmettendo all'Host un contatto per avere informazioni sul Viaggio. L'Host risponderà al contatto.

InnoViaggi S.r.l non (ri)vende, noleggia né offre nessun prodotto o servizio (di viaggio).

Nel prestare il nostro Servizio di Viaggi, divulghiamo i dati che ci sono stati forniti dagli Host. A tutti gli Host che commercializzano e promuovono il loro Viaggio sulla Piattaforma viene pertanto dato accesso ai nostri sistemi e alla rete extranet, dei quali sono totalmente responsabili per ciò che riguarda l'aggiornamento di tariffe/costi/prezzi, della disponibilità, delle norme e delle condizioni, e delle altre informazioni visualizzate sulla nostra Piattaforma. Sebbene prestiamo il nostro Servizio di Viaggi con diligenza e attenzione, non siamo in grado di verificare e garantire l'accuratezza, la completezza e la correttezza delle informazioni, né possiamo essere ritenuti responsabili per qualsiasi errore (inclusi quelli manifesti e di battitura), interruzione del servizio (che sia dovuta a guasto anche temporaneo e/o parziale, alla riparazione, all'upgrade o alla manutenzione della Piattaforma o altro), informazione imprecisa, fuorviante o falsa o un suo mancato recapito. Ogni Host è responsabile in qualsiasi momento dell'accuratezza, della completezza e della correttezza delle informazioni (anche descrittive), tra cui tariffe/costi/prezzi, le norme e le condizioni, e la disponibilità, visualizzate sulla nostra Piattaforma. La nostra Piattaforma non ha la finalità, e non dovrà esser vista sotto quest'ottica, di raccomandare o di sostenere nessun Host commercializzato sulla stessa, in termini di qualità, livello di servizio, tipologia di struttura, classificazione e assegnazione della categoria tramite stelle o relativamente alle sedi, strutture, veicoli, servizi e prodotti (principali o secondari) resi disponibili, salvo dove diversamente indicato.

Il nostro Servizio di Viaggi è disponibile a esclusivo uso personale e non commerciale. Pertanto, non è consentito rivendere, inserire deep-link, utilizzare, copiare, monitorare (utilizzando per esempio spider), visualizzare, scaricare o riprodurre nessun contenuto o informazione, software, prenotazioni, biglietti, prodotti o servizi disponibili sulla nostra Piattaforma per nessun tipo di attività avente scopo commerciale o concorrenziale.

2.3 Tariffe offerte

Le tariffe offerte dagli Host indicate sulla nostra Piattaforma sono altamente competitive. Tutte le tariffe per il tuo viaggio sono comprensive dell'IVA e di tutte le altre tasse (soggette al cambio di valuta di tali tasse) e penali, se non diversamente indicato sulla nostra Piattaforma o sulla e-mail di conferma o sul biglietto. L'Host potrebbe decidere di addebitare tasse e penali (inclusa la tassa turistica/di soggiorno) in caso di mancata presentazione o cancellazione.

Talvolta sulla nostra Piattaforma potrai trovare tariffe più economiche per un determinato soggiorno, servizio o prodotto. Tuttavia le suddette tariffe, proposte dagli Host, potrebbero comportare restrizioni e condizioni speciali, per esempio in materia di cancellazione o di rimborso. Prima di effettuare la prenotazione, verifica con attenzione la presenza di tali condizioni nei dettagli riguardanti il prodotto, il servizio o la prenotazione.

Il convertitore di valuta è a esclusivo scopo informativo e non dovrà essere considerato come un indicatore accurato e operativo in tempo reale; i tassi possono variare.

Gli errori evidenti non sono vincolanti, compresi quelli di stampa.

Tutte le offerte speciali e le promozioni sono indicate come tali. Se non sono menzionate come tali, non è possibile rivendicare alcun diritto in caso di sbagli o errori evidenti.

2.4 Servizio gratuito per l'Ospite, paga solo l'Host

A meno che non sia indicato diversamente, il nostro servizio è gratuito per l'Ospite poiché, a differenza di molti altri siti, non addebiteremo alcun costo per il Servizio di Viaggi offerto, né applicheremo costi aggiuntivi (neanche inerenti alla prenotazione) alla tariffa. Pagherai all'Host l'importo dovuto come indicato nella Prenotazione del Viaggio (più, ove non incluse nel prezzo, tasse applicabili, imposte e costi aggiuntivi (se previsti)).

L'Host paga una commissione, ovvero una piccola percentuale sul prezzo del prodotto (ad esempio, sulla tariffa dell'alloggio) a InnoViaggi S.r.l. dopo che l'ospite ha usufruito del prodotto o del servizio dell'Host (ad esempio dopo che ha soggiornato presso la struttura e pagato l'importo dovuto alla stessa) se optano per il "pacchetto commissione" o un canone annuo fisso se optano per il "pacchetto base". L'Host può migliorare il proprio ranking aumentando la commissione (Improved Visibility). L'utilizzo del Improved Visibility (aumentando la commissione in cambio di una posizione migliore nel ranking) è a discrezione di ciascun Host e può essere deciso di volta in volta o in base al prodotto offerto

Solo l'host che ha un rapporto commerciale con InnoViaggi S.r.l. (tramite un contratto) sarà disponibile sulla Piattaforma (per promozione B2B e/o B2C del loro prodotto). InnoViaggi S.r.l. non è una piattaforma aperta e non permette a parti non professionali di offrire o vendere il loro prodotto su o tramite InnoViaggi Srl sul portale FreeGoo.

2.5 Termini Specifici per gli Ospiti

Fatta salva la conformità con tutti i requisiti (ad es. il completamento di qualsiasi processo di verifica) stabiliti da InnoViaggi Srl e/o dall'Host, l'utente può prenotare un Annuncio disponibile sulla Piattaforma seguendo il relativo processo di prenotazione attraverso il contatto con l'Host.

Al ricevimento di una conferma della prenotazione da parte dell'Host, un contratto giuridicamente vincolante è concluso tra l'Host e l'Ospite salvo qualsiasi termine e condizione ulteriori applicabili.

Riconosci e comprendi che una prenotazione confermata di un Alloggio ("Prenotazione dell'Alloggio") costituisce una licenza limitata che ti viene concessa dall'Host per entrare, occupare e utilizzare l'Alloggio per la durata del tuo soggiorno, periodo durante il quale l'Host (solo se e nella misura consentita dalla legge applicabile) conserva il diritto di rientrare nell'Alloggio, in conformità al tuo accordo con l'Host.

In qualità di Ospite, ti impegni a lasciare l'Alloggio entro e non oltre l'orario di check-out specificato dall'Host o altro orario pattuito tra te e l'Host. Non sei autorizzato a permanere nell'Alloggio una volta scaduto l'orario di check-out senza il consenso dell'Host ("Permanenza oltre il termine") e l'Host ha il diritto di fare in modo che tu lasci l'Alloggio in maniera conforme alla legge applicabile

E' necessario leggere attentamente la descrizione di qualsiasi Esperienza, Evento o altro Servizio dell'Host che intendi prenotare per assicurare che tu (e qualsiasi ospite aggiuntivo per cui stai prenotando) soddisfi qualsiasi requisito di età minima, capacità, idoneità fisica o altri requisiti specificati dall'Host nel suo Annuncio. A tua esclusiva discrezione, potresti

voler informare l'Host di qualsiasi condizione medica o fisica o di altre circostanze suscettibili di influenzare la tua capacità e quella di qualsiasi ospite aggiuntivo di partecipare in modo sicuro a qualsiasi Esperienza, Evento o altro Servizio dell'Host. Inoltre, alcuni requisiti legali come l'età legale minima per bere alcolici nella località in cui si realizza l'Esperienza, l'Evento o altro Servizio dell'Host, possono applicarsi.

2.6 Carta di credito o bonifico bancario

Le Prenotazioni dei Viaggi da pagare totalmente o parzialmente (così come previsto dalle condizioni di pagamento dell'Host) all'Host stesso dopo aver preso contatto attraverso gli strumenti di FreeGoo, è prevista tramite una modalità di pagamento online sicura (nella misura in cui tale funzione sia offerta e supportata dalla banca). Per tali prodotti e servizi, InnoViaggi S.r.l. non gestisce (né direttamente né attraverso terze parti) il pagamento del determinato prodotto o servizio (cioè il servizio di gestione del pagamento) per conto dell'Host (InnoViaggi S.r.l. non agisce né opera in nessun caso in qualità di venditore ufficiale). Il pagamento viene addebitato in modo sicuro sulla tua carta di credito/debito o sul tuo conto bancario, e accreditato sul conto bancario dopo aver contattato l'Host. Qualsiasi pagamento gestito direttamente tra l'Ospite e l'Host e trasferito direttamente all'Host costituirà in qualsiasi caso un pagamento da parte della prenotazione, relativa a un determinato prodotto o servizio, con valore di pagamento definitivo del prezzo dovuto (intero o parziale) e non potrà essere reclamato in alcun modo.

Per alcune tariffe (anche non rimborsabili) o offerte speciali, potrebbe essere richiesto il pagamento anticipato tramite bonifico bancario (se previsto come modalità di pagamento dall'Host) o carta di credito o altri strumenti di pagamento. In caso di utilizzo della carta di credito, questa potrebbe essere pre-autorizzata o addebitata (talvolta senza possibilità di rimborso) all'atto della Prenotazione del Viaggio che si perfeziona attraverso il contatto diretto con l'Host. Prima di effettuare la Prenotazione del Viaggio, l'Ospite deve verificare con attenzione la presenza di tali condizioni con l'host per il prodotto o il servizio che hai scelto.

InnoViaggi S.r.l. non è da considerarsi responsabile per eventuali addebiti (autorizzati, non autorizzati o presunti tali o errati) da parte dell'Host e l'Ospite non potrà chiedere la restituzione dell'importo correttamente addebitato sulla tua carta di credito dall'Host (inclusi: tariffe pre-pagate, mancata presentazione o cancellazioni con penale).

InnoViaggi S.r.l. non gestisce il pagamento del servizio o prodotto, ma agisce da intermediario mettendo in contatto l'utilizzatore del servizio con l'Host.

In caso di frode o di uso non autorizzato della carta di credito da parti terze, la maggior parte delle banche e delle società fornitrici delle carte di credito si fanno carico del rischio e coprono tutti gli addebiti risultanti da tali frodi o usi non autorizzati. Al fine di poter effettuare il risarcimento, l'Ospite deve denunciare la frode e comunicarlo all'Host (in conformità con il suo regolamento e le sue procedure), deve fare denuncia e telefonare al numero verde di assistenza dell'istituto di credito emittente per segnalare il fatto e bloccare la carta.

InnoViaggi non è responsabile e non risponde dei danni in caso di frode o di uso non autorizzato della tua carta di credito.

2.7 Pagamento anticipato, cancellazione, mancata presentazione

La prenotazione di un alloggio presso un Host avviene contattando l'Host attraverso gli strumenti messi a disposizione da InnoViaggi S.r.l. sul portale FreeGoo.

Effettuando una prenotazione presso un Host, l'ospite accetta e approva le rispettive norme di cancellazione e di mancata presentazione e qualsiasi altra norma o condizione aggiuntiva dell'Host applicabile alla prenotazione o durante il soggiorno.

Prima di effettuare la prenotazione, verifica con l'Host le condizioni riguardanti il prodotto o il servizio che hai scelto.

Se desideri controllare, modificare o cancellare la tua Prenotazione del Viaggio, accedi alla tua e-mail di conferma e contatta l'Host.

L'Host potrebbe addebitare una penale di cancellazione in conformità con quanto previsto dalle norme di cancellazione, di pagamento anticipato e di mancata presentazione della struttura stessa, e potresti non aver diritto al risarcimento di eventuali somme già pagate (in anticipo). Prima di effettuare la prenotazione, ti raccomandiamo di prendere informazioni direttamente dall'Host.

Se arrivi tardi o in ritardo il giorno del check-in o prevedi di arrivare il giorno successivo, assicurati di informare (tempestivamente/per tempo) l'Host, che così saprà quando accoglierti, in modo da evitare cancellazioni del tuo Viaggio (Prenotazione) o addebiti per mancata presentazione.

2.8 Corrispondenza e comunicazioni

Effettuando una Prenotazione del Viaggio direttamente dall'Host potrai acconsentire a ricevere (i) un'e-mail poco prima della data di arrivo, contenente informazioni sulla tua destinazione e vari suggerimenti e offerte (anche da terze parti, qualora tu abbia espressamente fornito il consenso) relativi al tuo Viaggio (Prenotazione) e alla tua destinazione, (ii) un'e-mail dopo l'arrivo per dare una valutazione all'esperienza con l'Host e il Servizio di Viaggi e (iii) un'e-mail dopo il tuo soggiorno, con l'invito ad esprimere il tuo giudizio sulla struttura. Leggi le nostre norme sulla privacy e sui cookie per avere maggiori informazioni su altre modalità con le quali potremmo contattarti.

InnoViaggi S.r.l. non è responsabile nei confronti delle comunicazioni da parte dell'Host o con esso che avvengono su o tramite la sua Piattaforma. Non è possibile avanzare diritti legati a richieste o comunicazioni dirette all'Host, o legati a qualsiasi forma di notifica di ricezione di richieste o comunicazioni. InnoViaggi S.r.l. non può garantire che ogni richiesta o comunicazione sarà ricevuta, letta, presa in carico, eseguita o accettata dall'Host in maniera precisa e puntuale.

Al fine di completare e portare a termine la Prenotazione del Viaggio con successo è necessario fornire un indirizzo e-mail valido. Non siamo responsabili in caso di indirizzi e-mail, numeri di telefono (fisso o cellulare) o numeri di carta di credito inesistenti o errati, né abbiamo l'obbligo di verificarne l'esistenza o la correttezza.

Eventuali reclami o richieste di risarcimento nei confronti di InnoViaggi S.r.l o relativi al Servizio del Viaggio dovranno essere presentati il prima possibile, e in ogni caso entro 8 giorni dopo la data in cui si completerebbe l'uso del prodotto o del servizio (per esempio la data di check-out di un soggiorno). I reclami e le richieste che pervenissero dopo il detto periodo di 8 giorni potranno essere respinti, e il richiedente dovrà rinunciare a ogni suo diritto al risarcimento (di danni o costi).

Per i consumatori in caso di reclami, ti consigliamo di scrivere prima alla nostra Assistenza Clienti al seguente indirizzo di posta elettronica: customercare@freegoo.it e contemporaneamente all'Host.

2.9 Clausole di esonero di responsabilità

Ferme restando le limitazioni e le precisazioni indicate nelle ipotesi previste dai presenti termini e condizioni e per quanto consentito dalla legge, saremo ritenuti responsabili solo per i danni diretti e immediati effettivamente subiti, pagati o a cui si è andati incontro, dovuti a una mancata osservanza dei nostri obblighi nel rispetto dei servizi che avremmo dovuto assolvere. Il risarcimento potrà arrivare fino all'ammontare complessivo del costo della tua prenotazione, come stabilito nella e-mail di conferma della Prenotazione del Viaggio (o per una circostanza singola o per una serie di circostanze collegate) da parte dell'Host.

Comunque, e per quanto consentito dalla legge, né noi né nessuno dei nostri operatori, responsabili, impiegati, rappresentanti, filiali, società affiliate, partner affiliati (di distribuzione), titolari di licenza, agenti o persone coinvolti/e nella produzione, nella sponsorizzazione, nella promozione o nella divulgazione del sito e dei suoi contenuti, saremo ritenuti responsabili per (i) perdite o danni punitivi, speciali, indiretti o consequenziali, perdite di produzione, di profitto, di reddito o di contratto, lesioni o danni al buon nome e alla reputazione, perdita del diritto, (ii) l'inadeguatezza delle informazioni (anche descrittive) dell'Host (riguardanti le tariffe, la disponibilità e la classificazione), messe eventualmente a disposizione sulla nostra Piattaforma, (iii) i servizi prestati o i prodotti offerti dall'Host o da altri partner commerciali, (iv) i danni (diretti, indiretti, consequenziali o punitivi), le perdite o i costi subiti, pagati o a cui si è andati incontro in seguito all'incapacità di utilizzo o al ritardo della nostra Piattaforma, ma conseguenti o collegati all'uso, o (v) lesioni fisiche, morte, danni alla proprietà o altri tipi di danni (diretti, indiretti, speciali, consequenziali o punitivi), perdite o costi subiti, pagati o a cui si è andati incontro, azioni (legali), errori, violazioni, colpe (gravi), cattiva amministrazione intenzionale, omissioni, negligenza, falsa dichiarazione, responsabilità civile o oggettiva per un atto illecito attribuibile parzialmente o totalmente all'Host o a uno dei nostri altri partner commerciali o ai loro impiegati, direttori, dirigenti, agenti, rappresentanti, prestatori d'opera o compagnie affiliate, i cui prodotti o servizi sono direttamente o indirettamente resi disponibili, offerti o pubblicizzati sulla Piattaforma o attraverso di essa, comprese le cancellazioni (anche parziali), l'overbooking, lo sciopero, la forza maggiore o qualunque altro evento fuori dal nostro controllo.

InnoViaggi S.r.l non è responsabile (e nega ogni responsabilità) per l'uso, la validità, la qualità, la compatibilità, l'adeguatezza e la divulgazione del Viaggio, né per eventuali rappresentazioni, garanzie e condizioni di alcun tipo a tal riguardo (né in modo implicito, né legale, né di altro tipo), compresa nessuna garanzia implicita, per scopi specifici, sulla commerciabilità, sul titolo, sulla non-violazione e sull'adeguatezza. L'Ospite dichiara e accetta che l'Host sia l'unico responsabile e si assuma ogni responsabilità relativamente al

Viaggio (comprese tutte le garanzie e le rappresentazioni effettuate dall'Host). InnoViaggi S.r.l non è un (ri)venditore del Viaggio. Reclami o rivendicazioni in merito al Viaggio (compreso ciò che riguarda il prezzo offerto (speciale/promozione), le condizioni o richieste specifiche da parte dei Clienti) devono essere gestiti dall'Host. InnoViaggi S.r.l non è responsabile (e nega ogni responsabilità) per tali reclami, rivendicazioni e obblighi (anche sul prodotto).

Sia che l'Host addebiti (o abbia già addebitato) il costo del Viaggio, sia che il pagamento dell'importo o di eventuali costi aggiuntivi (Viaggio) venga gestito da InnoViaggi S.r.l, in entrambi i casi l'Ospite accetta e dichiara di essere a conoscenza che è sempre responsabilità dell'Host riscuotere, trattenere, inviare e pagare alle autorità competenti le tasse applicabili, calcolate in base al prezzo totale del viaggio o di eventuali costi aggiuntivi. InnoViaggi S.r.l non può essere ritenuta responsabile (né può essere chiamata a rispondere) per la riscossione, la trattenuta, l'invio o il pagamento alle autorità competenti delle tasse applicabili al costo del Viaggio o di eventuali costi aggiuntivi. InnoViaggi S.r.l non agisce né opera in nessun caso in qualità di venditore ufficiale di qualsiasi prodotto o servizio reso disponibile sulla Piattaforma.

Caricando foto/immagini nel nostro sistema (per esempio, in allegato a una recensione) l'Host certifica, garantisce e dichiara di possedere i diritti d'autore sulle foto/immagini, e accetta che InnoViaggi S.r.l possa utilizzare le foto/immagini sul suo sito (anche mobile) e sulle app, in materiale promozionale e pubblicazioni sia online che offline, nelle modalità che InnoViaggi S.r.l ritenga opportune. Concede a InnoViaggi S.r.l in maniera non esclusiva, globale, irrevocabile, incondizionata e perpetua, il diritto e la licenza di utilizzare, riprodurre, mostrare, far riprodurre, distribuire, concedere in sub-licenza, comunicare e rendere disponibili le foto/immagini nelle modalità che InnoViaggi S.r.l ritenga opportune. La persona che carica le foto/immagini si assume la piena responsabilità legale e morale per ogni eventuale rivendicazione avanzata da terze parti (inclusi, ma non esclusivamente, i proprietari di strutture ricettive) in seguito alla pubblicazione e all'utilizzo delle foto/immagini da parte di InnoViaggi S.r.l che non possiede né appoggia le foto/immagini caricate. La veridicità, la validità e il diritto di utilizzare tutte le foto/immagini sono garantiti dalla persona che carica le foto/immagini, e non sono responsabilità di InnoViaggi S.r.l che rifiuta qualunque responsabilità derivante dalle foto/immagini pubblicate. La persona che carica le foto/immagini garantisce che queste non contengano virus, trojan o file infetti, né materiale pornografico, illegale, osceno, offensivo, di cattivo gusto o inappropriato, e che le foto/immagini non infrangano nessun diritto di proprietà intellettuale, d'autore o di privacy di terze parti. Le foto/immagini che non rispondono ai criteri sopra elencati non saranno utilizzate e/o potranno essere rimosse/cancellate da InnoViaggi S.r.l in qualunque momento e senza preavviso.

2.10 Stelle e giudizi degli ospiti

Le stelle mostrate dalle strutture ricettive sul portale FreeGoo di InnoViaggi S.r.l non sono determinate da InnoViaggi S.r.l, ma dalle strutture stesse o da terze parti indipendenti, che forniscono una classificazione (oggettiva). Le offerte sono mostrate in base al numero di stelle (dal più basso al più alto o viceversa), che gli hosts stessi comunicano a InnoViaggi S.r.l. In base ai regolamenti locali, le stelle sono assegnate da terze parti indipendenti (per esempio un'organizzazione ufficiale, anche indipendente) oppure si basano sull'opinione dei fornitori di alloggi, a prescindere da eventuali criteri oggettivi. Nel complesso, le stelle riflettono come la struttura risponde ai requisiti legali (se applicabili) o, in mancanza di regolamenti al riguardo, come questa risponde agli standard di settore in termini di prezzo

e servizi disponibili. Tali standard e requisiti possono variare da Paese a Paese e da organizzazione a organizzazione.

Per consentire ai clienti di trovare in modo più semplice la struttura giusta in base alle loro preferenze di viaggio, InnoViaggi S.r.l potrebbe assegnare ad alcune strutture una valutazione della qualità, che è determinata da InnoViaggi S.r.l. Per garantire la comparabilità, la valutazione della qualità si basa su molte caratteristiche, che sono state divise in categorie principali:

(i) dotazioni/servizi offerti dalla struttura sul portale FreeGoo (ii) configurazione della struttura, come dimensioni dell'unità, numero di camere e occupazione, e numero di camere p (iii) numero e qualità delle foto caricate dalla struttura con e senza il Freegoometro, (iv) punteggio medio delle recensioni degli ospiti, così come punteggi dettagliati, per esempio sulla pulizia, in quanto hanno dimostrato di essere particolarmente utili per i clienti nell'assegnazione della qualità di alcune strutture, e (v) storico dei dati anonimi e aggregati sulle prenotazioni (per esempio, per valutare la classificazione in stelle delle strutture prenotate).

Solo i clienti che hanno contatto la Struttura Ricettiva saranno invitati a lasciare su FreeGoo un giudizio sul soggiorno presso la relativa struttura e a indicare un punteggio circa alcuni aspetti del soggiorno, oppure potranno ricevere l'invito a lasciare una valutazione durante il soggiorno. Il giudizio dell'ospite (compreso quello richiesto durante il soggiorno), una volta completato, potrebbe essere (a) caricato sulla pagina dell'Host presente sulla nostra Piattaforma allo scopo di fornire ai (futuri) clienti il tuo punto di vista circa il (livello di) servizio e la qualità dell'Host, e (b) interamente o parzialmente utilizzato e posto da InnoViaggi S.r.l a sua unica discrezione (per es. per motivi legati al marketing, a scopi promozionali o per migliorare il servizio), sulla Piattaforma o sulle piattaforme dei social network, sulle newsletter, in caso di promozioni speciali, sulle applicazioni o sugli altri canali di proprietà di InnoViaggi S.r.l e da esso ospitati, utilizzati o controllati. Al fine di offrire e mantenere giudizi recenti (e quindi rilevanti), ogni giudizio sarà disponibile solo per un periodo limitato (36 mesi) dalla sua comparsa online. Ci riserviamo il diritto di modificare, rifiutare o rimuovere giudizi a nostra unica discrezione qualora essi violassero le nostre condizioni relative ai giudizi. Il modulo per il giudizio dell'ospite dovrà essere considerato un sondaggio e non includerà nessuna (ulteriore) offerta, invito o incentivo di qualsivoglia natura, neanche commerciale. InnoViaggi S.r.l si impegna a controllare e a rimuovere per quanto possibile i giudizi che includono oscenità ed eventuali riferimenti a nomi di persone o a oggetti smarriti.

InnoViaggi Srl non accetterà i giudizi che includono:

- Volgarità, espressioni sessualmente esplicite, incitamenti all'odio e alla violenza, contenuti discriminatori, minacce
- Riferimenti a persone concrete, attacchi personali nei confronti dello staff
- Promozione di attività illegali (per es. droga e prostituzione)
- Siti, e-mail e indirizzi, numeri di telefono, dati di carte di credito
- Commenti a sfondo politico

InnoViaggi S.r.l e l'Host hanno entrambi diritto di terminare il rapporto per qualunque ragione (inclusi i casi di violazione del contratto o dichiarazione di bancarotta) previo periodo di preavviso, come concordato tra le parti

2.11 Diritti di proprietà intellettuale

Dove non diversamente specificato, il software richiesto per i nostri servizi o disponibile sulla nostra Piattaforma o utilizzato da essa e i diritti di proprietà intellettuale (compresi i diritti d'autore) dei contenuti, le informazioni e il materiale presente sulla nostra Piattaforma sono di proprietà di InnoViaggi S.r.l.

InnoViaggi S.r.l. detiene in via esclusiva tutti i diritti, titoli e interessi in materia di e nei confronti di tutti i diritti di proprietà intellettuale riguardanti l'aspetto grafico e l'interfaccia generale (inclusa l'infrastruttura) della Piattaforma tramite il quale il servizio viene reso disponibile (inclusi i giudizi degli ospiti e i contenuti tradotti). Nessuno è autorizzato a copiare, ricavare, riportare tramite link, pubblicare, promuovere, integrare, utilizzare, combinare, né in nessun altro modo utilizzare i contenuti (traduzioni e giudizi degli ospiti inclusi) o il nostro marchio in assenza di una nostra espressa approvazione scritta. Nel caso in cui un soggetto utilizzi o combini (in parte o totalmente) i nostri contenuti (inclusi i giudizi degli ospiti e le traduzioni) o in altro modo prenda possesso di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale della Piattaforma o di qualsiasi contenuto (o traduzione), esso dovrà attribuire, trasferire e cedere interamente tali diritti di proprietà intellettuale a InnoViaggi S.r.l. Qualsiasi utilizzo non conforme alla legge o una qualsiasi delle azioni o comportamenti sopra menzionati costituiscono una materiale violazione dei nostri diritti di proprietà intellettuale (inclusi i diritti di copyright e di tutela delle banche dati).

2.12 Legge applicabile, giurisdizione di appartenenza e risoluzione delle controversie

Per quanto consentito dalla legge, i presenti termini e condizioni, nonché la fornitura dei nostri servizi, saranno regolati e interpretati in conformità alla legge italiana e ogni controversia insorta dai presenti termini, dalle condizioni generali e dai nostri servizi sarà rimessa esclusivamente ai tribunali di competenza di Torino (Italia).

Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole dei presenti Termini e Condizioni non sia valida, perda validità, sia o diventi non vincolante, continuerai ad attenerti a tutte le altre clausole quivi stabilite. In tal caso provvederemo a sostituire la suddetta clausola con una clausola che sia valida e vincolante, che abbia un effetto quanto più possibile simile a quella sostituita e che ti impegni ad accettare nel rispetto dei contenuti e degli scopi dei presenti Termini e Condizioni.

2.13 Feedback

InnoViaggi S.r.l. incoraggia e apprezza il fatto che l'utente fornisca feedback, commenti e suggerimenti per il miglioramento della Piattaforma FreeGoo ("Feedback"). È possibile inviare Feedback attraverso un'e-mail, indirizzata a customercare@freegoo.it della Piattaforma. Qualsiasi Feedback inviatoci dall'utente potrebbe essere utilizzato da InnoViaggi S.r.l. a qualsiasi scopo commerciale e sarà considerato non confidenziale e non proprietario.

2.14 Informazioni su InnoViaggi S.r.l.

Il Servizio di prenotazione direttamente dall'host attraverso il contatto con la struttura ricettiva adatta anche a persone disabili e con esigenze particolari è fornito da InnoViaggi S.r.l., società a responsabilità limitata soggetta alle leggi Italiane e con sede legale in Torino (TO) - Via Goffredo Casalis 17, e registrata alla Camera di Commercio di Torino on il numero di iscrizione 1267576. La nostra partita IVA è IT12138940015.

2.15 Privacy e cookie

InnoViaggi Srl rispetta la tua privacy. Consulta le nostre norme sulla privacy e sui cookie per ulteriori informazioni.