

Cancellazioni del gestore

Nell'eventualità che ti trovi costretto a cancellare una prenotazione per ragioni imprescindibili, i seguenti termini saranno da considerarsi rilevanti per te in qualità di gestore, ed anche per il tuo alloggio. Abbiamo deciso di introdurre queste norme specifiche al fine di garantire ad ospiti e gestori un elevato standard di qualità. Pensiamo ciò comprenda anche l'impegno da parte dei gestori a rispondere a messaggi e richieste il prima possibile e ad accettare prenotazioni soltanto qualora il gestore possa garantire all'ospite una prenotazione vincolante.

Pertanto ti chiediamo cortesemente di prendere visione delle seguenti condizioni di cancellazione. Accettando una prenotazione (valido anche se la prenotazione è stata accettata dal sistema come nel caso delle cosiddette prenotazioni immediate), hai sottoscritto un contratto vincolante con il tuo ospite per l'uso del tuo alloggio durante il periodo relativo alla prenotazione. Le condizioni di cancellazione sono da considerarsi parte integrante di questo contratto (Termini e condizioni generali dell'azienda clausola 6.5) e sono applicabili sia all'ospite che al gestore. Questo contratto non può, nel rispetto della clausola 9.1.4 delle Condizioni Generali, essere cancellato da te unilateralmente.

Importante: La prenotazione è ufficialmente cancellata soltanto dopo aver ricevuto una conferma ufficiale di cancellazione (via email).

Cancellare una prenotazione

Il nostro servizio assistenza ti chiederà di fornire la motivazione della tua cancellazione. È inoltre possibile che ti venga richiesto di fornire una prova dell'inevitabilità della cancellazione. Poiché dovremo spiegare all'ospite il perché della cancellazione, abbiamo bisogno che tu ci fornisca una buona ragione.

- Per prima cosa mettiti in contatto con il nostro servizio assistenza il prima possibile (telefonicamente o via **e-mail**) così da poter concordare ogni azione successiva.

Contatta immediatamente il tuo ospite ed informalo delle ragioni della tua cancellazione.

Importante: Offri al tuo ospite un'adeguata soluzione.

- La cancellazione deve essere in ogni caso effettuata in forma scritta. Dovrai inviare un'e-mail al nostro servizio assistenza ed assicurarti che contenga i dettagli della prenotazione (soprattutto il codice prenotazione di otto caratteri)
- Soltanto dopo che il servizio assistenza avrà ricevuto ed esaminato la tua e-mail, riceverai una conferma scritta dell'avvenuta cancellazione (via e-mail).

Nel caso in cui il tuo ospite non accetti l'alternativa da te proposta o in cui tu non sia in grado di proporre una, i seguenti termini saranno applicabili:

- Il tuo ospite ha diritto ad un alloggio 9flats o una stanza d'albergo della stessa fascia di prezzo.
- Se il costo dell'alloggio o dell'albergo dovesse essere superiore alla prenotazione 9flats originaria, l'ospite potrà rivalersi su di te per il risarcimento dell'eventuale differenza.

Conseguenze

Di seguito sono spiegate le implicazioni che una cancellazione avrà per il profilo del tuo alloggio e per te in qualità di gestore. Al fine di garantire ai nostri ospiti ed ai nostri gestori i più elevate standard di qualità, abbiamo deciso di introdurre queste condizioni. In primo luogo intendiamo evitare cancellazioni avventate ed assicurarci che tu comprenda a pieno quali sono le responsabilità legate all'accettazione di una prenotazione.

Relativamente al gestore:

- Nel caso in cui 9flats cancelli una prenotazione su tua richiesta, l'ospite riceverà un rimborso completo dei costi sostenuti. Di conseguenza, non riceverai alcun compenso per questa prenotazione, in quanto cancellata.
- La fattura relativa alla commissione, ricevuta da 9flats a seguito dell'accettazione della prenotazione, è da considerarsi nulla e invalidata dalla cancellazione da te richiesta.
- È da considerarsi una cancellazione da parte del gestore anche l'eventualità in cui l'ospite non sia in grado di incontrarsi con il gestore all'orario stabilito il giorno di arrivo previsto e non sia possibile contattarti entro un lasso di tempo ragionevole. Se in tua assenza, il giorno previsto per il check-in, il servizio di assistenza dovesse trovarsi costretto a cancellare la prenotazione al fine di trovare un

alloggio alternativo per l'ospite, la prenotazione sarà ugualmente considerata come cancellata a tuo nome.

- Come specificato di seguito, a partire dalla seconda prenotazione che cancellerai, sarai tenuto a pagare una commissione amministrativa.
- Le cancellazioni sono legate i gestori e non agli alloggi, ciò vuol dire che il numero di cancellazioni è considerato relativamente al totale delle prenotazioni accettate dal gestore e non a singoli alloggi.

Relativamente all'alloggio:

- Il calendario dell'alloggio sarà bloccato, e non sbloccabile, per il periodo relativo alla cancellazione effettuata, così da evitare ulteriori cancellazioni da parte del gestore per questo stesso alloggio e queste stesse date
- Una valutazione negativa con una sola stella verrà creata automaticamente sia sul tuo profilo che su quello del tuo alloggio, e specificherà che la cancellazione è stata da te richiesta.
- A causa della valutazione inserita automaticamente nel profilo del tuo alloggio, quest'ultimo sarà visualizzato più in basso nei risultati di ricerca e sarà più difficile da trovare in quanto intendiamo offrire ai nostri ospiti soltanto alloggi prenotabili e gestori affidabili.
- A partire dalla terza cancellazione da te richiesta nell'arco di 6 mesi, il tuo alloggio non sarà visualizzato nei risultati di ricerca per 3 mesi.

Commissione amministrativa

A partire dalla seconda cancellazione da te effettuata nell'arco di 6 mesi, anche se relativa ad alloggio differente, ti verrà addebitata una commissione amministrativa.

- Sarà addebitata una commissione di 100 EUR a partire dalla seconda cancellazione nell'arco di 6 mesi.
- Sarà addebitata una commissione di 200 EUR a partire dalla seconda cancellazione nell'arco di 6 mesi, se la cancellazione sarà effettuata esattamente 7 interi giorni, o meno, dalla data di check-in.

Controversie e reclami

Il tuo ospite ha la possibilità di contattare il servizio assistenza nel caso in cui rilevino mancanze relative all'alloggio, o ritengano non corrisponda all'offerta pubblicata su 9flats (foto, testo della descrizione, indirizzo, ecc). In questo caso il nostro servizio assistenza si metterà in contatto con te per chiederti una valutazione della situazione. Raccoglieremo le informazioni (reclamo dell'ospite in forma scritta corredato di foto ed altri elementi rilevanti) e cercheremo di raggiungere una soluzione amichevole che soddisfi entrambe le parti. **La tua collaborazione in questo ambito è di vitale importanza**, poiché intendiamo offrire a ciascuna delle due parti la possibilità di descrivere e spiegare la situazione. Se dovesse risultare impossibile raggiungere un compromesso e le circostanze dovessero imporre all'ospite la ricerca di un alloggio alternativo, potrebbe rendersi necessaria una cancellazione effettuata da 9flats in nome del gestore.

Pertanto, assicurati di essere pronto ad accogliere il tuo ospite, che l'alloggio sia pulito e ordinate il giorno del check-in e che il tuo ospite possa mettersi in contatto con te. Soltanto in questo modo potrai evitare reclami e cancellazioni indesiderate. Nella nostra sezione Domande Frequenti ([FAQ](#)) troverai ulteriori consigli e delucidazioni.