



BORGOLUNA ROSSA

BOUTIQUE RESORT

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 1 juli 2026

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op reserveringen en verblijven bij Borgo Luna Rossa te Castellino Tanaro, Piemonte, Italië.

Art 1. Algemeen, partijen en begripsbepalingen

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle reserveringen en verblijfsovereenkomsten betreffende de vakantieaccommodaties en verblijfsdiensten van **Borgo Luna Rossa**, gevestigd te Castellino Tanaro, Piemonte, Italië, hierna: **“BLR”**.
- 1.2 **BLR is de exploitant, aanbieder en contractspartij** voor het verblijf. De verblijfsovereenkomst wordt gesloten tussen BLR en de persoon die de accommodatie reserveert.
- 1.3 **Luna Beheer**, gevestigd in Nederland, hierna: **“LB”**, treedt namens BLR uitsluitend op als boekings-, administratieve en betalingsagent. LB kan onder meer reserveringen verwerken, correspondentie over boekingen verzorgen, betalingsverzoeken verzenden en betalingen namens BLR ontvangen.
- 1.4 LB is geen verhuurder of aanbieder van de accommodatie en wordt door het verrichten van deze werkzaamheden geen partij bij de verblijfsovereenkomst tussen BLR en de huurder.
- 1.5 Betalingen die overeenkomstig de betalingsinstructies aan LB worden voldaan, worden door LB namens BLR ontvangen en gelden als bevrijdende betaling aan BLR.
- 1.6 De omstandigheid dat een reservering, betalingsverzoek of andere administratieve communicatie door LB wordt verwerkt of verzonden, brengt geen zelfstandige verblijfsovereenkomst tussen de huurder en LB tot stand.
- 1.7 Onder **huurder** wordt verstaan: de persoon die de reservering maakt en de verblijfsovereenkomst met BLR aangaat.
- 1.8 Onder **gast(en)** wordt verstaan: de huurder en alle overige personen die met toestemming van de huurder gebruikmaken van de gereserveerde accommodatie.
- 1.9 Onder **management** wordt verstaan: BLR en/of de door BLR aangewezen beheerder of vertegenwoordiger die tijdens het verblijf rechtstreeks aanspreekbaar is.
- 1.10 Onder **verblijfsovereenkomst** wordt verstaan: de overeenkomst tussen BLR en de huurder betreffende het verblijf in een specifieke accommodatie gedurende de overeengekomen periode.

- 1.11 Onder **verblijfssom** wordt verstaan: de overeengekomen prijs zoals vermeld in de boekingsbevestiging, vermeerderd met eventueel van toepassing zijnde verplichte bijkomende kosten.
- 1.12 Onder **verblijfsperiode** wordt verstaan: de periode vanaf het overeengekomen check-inmoment tot en met het overeengekomen check-outmoment.
- 1.13 Door een reservering te maken verklaart de huurder kennis te hebben kunnen nemen van deze Algemene Voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.

Art 2. Totstandkoming van de verblijfsovereenkomst

- 2.1 Een reservering betreft een verblijf dat wordt aangeboden en uitgevoerd door BLR in Italië.
- 2.2 LB is door BLR gemachtigd om namens BLR reserveringen te verwerken, boekingsbevestigingen en betalingsverzoeken te verzenden en betalingen te ontvangen.
- 2.3 De verblijfsovereenkomst komt tot stand tussen BLR en de huurder zodra de reservering overeenkomstig de boekingsprocedure is bevestigd en de eventueel vereiste eerste betaling is ontvangen.
- 2.4 De huurder krijgt vóór of bij het maken van de reservering toegang tot de toepasselijke Algemene Voorwaarden.
- 2.5 De versie van de Algemene Voorwaarden die bij het tot stand komen van de verblijfsovereenkomst van toepassing is, blijft op die reservering van toepassing.
- 2.6 Latere wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden zijn niet met terugwerkende kracht van toepassing op reeds gesloten verblijfsovereenkomsten, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en rechtsgeldig overeenkomen of de wijziging uitsluitend in het voordeel van de huurder is.

Art 3. Reserveringen en betalingen

- 3.1 Bij reservering wordt informatie verstrekt over de gekozen accommodatie, verblijfssom, verblijfsperiode en toepasselijke voorwaarden.
- 3.2 Een reservering wordt definitief bevestigd na ontvangst van een aanbetaling van 40% van de totale verblijfssom, tenzij anders overeengekomen.
- 3.3 Het resterende bedrag van 60% dient uiterlijk 60 dagen vóór de check-indatum volledig te zijn voldaan.
- 3.4 Indien een reservering wordt gemaakt binnen 60 dagen vóór de check-indatum, dient 100% van de totale verblijfssom bij het maken van de reservering te worden voldaan.
- 3.5 Indien het volledige verschuldigde bedrag niet uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum is ontvangen, behoudt BLR zich het recht voor de reservering te annuleren. In dat geval bestaat geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen, voor zover toegestaan onder het toepasselijke recht.
- 3.6 BLR heeft LB gemachtigd de uit de verblijfsovereenkomst verschuldigde bedragen namens BLR te innen.

- 3.7 Een betaling op een bankrekening ten name van LB betekent daarom niet dat LB de aanbieder of contractspartij van het verblijf is.
- 3.8 Bij aankomst is het bed opgemaakt en zijn voldoende badlinnen en gebruikelijke keukenbenodigdheden aanwezig. Indien dit onderdeel uitmaakt van de betreffende reservering kan de koelkast bij aankomst zijn gevuld en kunnen gebruiksproducten zijn voorzien. Refills zijn tijdens het verblijf niet automatisch inbegrepen.
- 3.9 Bedlinnen kan, indien gewenst, eenmaal per week kosteloos worden vervangen. Extra verschoning kan tegen betaling worden aangevraagd.
- 3.10 Wekelijkse schoonmaak kan door BLR worden uitgevoerd ongeacht de overeengekomen verblijfsperiode. De huurder dient het schoonmaakteam op het daarvoor aangegeven tijdstip toegang tot de accommodatie te verlenen.
- 3.11 De schoonmaakkosten zijn verplichte bijkomende kosten en worden bij de reservering en/of eindafrekening vermeld.
- 3.12 De toepasselijke toeristenbelasting wordt overeenkomstig de geldende gemeentelijke regelgeving in rekening gebracht.
- 3.13 Kosten voor aanvullende diensten, waaronder georganiseerde diners, pizza- of barbecueavonden, ontbijt, fietsverhuur, opladen van elektrische voertuigen, extra verschoning van bed- of badlinnen en andere aanvullende diensten dienen vóór vertrek te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen.
- 3.14 Betaling kan plaatsvinden via bankoverschrijving, online betaalmethoden, contante betaling of een andere door BLR of haar betalingsagent geaccepteerde betaalwijze.

Art 4. Uitvoering van het verblijf en verantwoordelijkheden van BLR en LB

- 4.1 BLR is verantwoordelijk voor de feitelijke uitvoering van de verblijfsovereenkomst in Italië.
- 4.2 BLR draagt zorg voor het beschikbaar stellen van de gereserveerde accommodatie en de overeengekomen diensten die onderdeel vormen van het verblijf.
- 4.3 Aangelegenheden betreffende onder meer de staat van de accommodatie, voorzieningen, onderhoud, overlast, gebreken, verblijfservaring en ter plaatse aangeboden oplossingen vallen onder de verantwoordelijkheid van BLR.
- 4.4 LB treedt uitsluitend op als boekings-, administratieve en betalingsagent van BLR.
- 4.5 LB is uitsluitend verantwoordelijk voor eventuele fouten die rechtstreeks voortvloeien uit haar eigen boekings-, administratieve of betalingswerkzaamheden.
- 4.6 Een klacht over de accommodatie of de feitelijke uitvoering van het verblijf dient aan BLR of het door BLR aangewezen management te worden gemeld.
- 4.7 Het enkele feit dat een reservering, betalingsverzoek of andere communicatie door LB is verwerkt, maakt LB niet verantwoordelijk voor de feitelijke uitvoering van het verblijf.
- 4.8 Niets in dit artikel beperkt rechten of aansprakelijkheden die op grond van dwingend toepasselijk recht niet kunnen worden uitgesloten of beperkt.

Art 5. Annulering

- 5.1 Bij annulering meer dan 120 dagen vóór de check-in datum wordt 100% van het reeds betaalde bedrag terugbetaald.
- 5.2 Bij annulering tussen 120 en 60 dagen vóór de check-in datum wordt 50% van het reeds betaalde bedrag terugbetaald.
- 5.3 Bij annulering minder dan 60 dagen vóór de check-in datum vindt geen restitutie plaats.
- 5.4 Eventueel aangeboden speciale tarieven, last-minute tarieven of andere uitdrukkelijk als niet-restitueerbaar aangeduide tarieven kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden hebben. Deze worden vóór of bij de reservering kenbaar gemaakt.
- 5.5 BLR adviseert de huurder nadrukkelijk een passende annulerings- en reisverzekering af te sluiten.

Art 6. No-show

- 6.1 Indien de huurder zonder voorafgaande annulering of kennisgeving niet op de overeengekomen check-indatum arriveert, blijft de volledige verblijfssom, evenals de overeengekomen bijkomende kosten, verschuldigd, voor zover toegestaan onder het toepasselijke recht.
- 6.2 BLR is in dat geval gerechtigd de accommodatie opnieuw aan derden beschikbaar te stellen.

Art 7. Borg

- 7.1 Bij aanvang van het verblijf kan een borg worden gevraagd ter hoogte van 15% van de weekhoogseizoenverblijfssom, tenzij op de boekingsbevestiging een ander bedrag is vermeld.
- 7.2 De borg wordt binnen 10 werkdagen na vertrek terugbetaald, mits geen sprake is van schade, vermissing, buitensporige vervuiling of andere kosten die voor rekening van de huurder komen.
- 7.3 Kosten voor schade, vermissing of extra schoonmaak kunnen met de borg worden verrekend.
- 7.4 Indien schade of kosten hoger zijn dan de borg, blijft de huurder aansprakelijk voor het resterende bedrag.
- 7.5 Schade, defecten en vermissingen dienen zo spoedig mogelijk en uiterlijk vóór vertrek aan BLR te worden gemeld.

Art 8. Check-in en check-out

- 8.1 Check-in is mogelijk tussen 16:00 en 18:00 uur op de dag van aankomst, tenzij vooraf anders overeengekomen.
- 8.2 Check-out dient uiterlijk om 10:00 uur op de dag van vertrek plaats te vinden.

- 8.3 Vanaf 10:00 uur dient de accommodatie beschikbaar te zijn voor het schoonmaakteam en voorbereiding voor volgende gasten.
- 8.4 Een verzoek tot vroegere check-in of latere check-out kan uitsluitend na voorafgaande toestemming en afhankelijk van beschikbaarheid worden toegestaan.

Art 9. Wisseldagen en minimale verblijfsduur (genoemde weeknummers hebben slechts betrekking op kalenderjaar 2027)

9.1 Hoogseizoen:

- Het hoogseizoen loopt van week 24 tot en met week 33.
- De reguliere wisseldag in het hoogseizoen is zaterdag.
- De minimale verblijfsduur in het hoogseizoen bedraagt één week, tenzij vooraf uitdrukkelijk een uitzondering is bevestigd.

9.2 Tussenseizoen:

- Het tussenseizoen omvat week 18 tot en met week 23.
- De minimale verblijfsduur bedraagt vier nachten.

9.3 Wijnseizoen – Vendemmia:

- Het wijnseizoen omvat week 34 tot en met week 36.
- De minimale verblijfsduur bedraagt vier nachten.

9.4 Truffelseizoen:

- Het truffelseizoen omvat week 37 tot en met week 44.
- De minimale verblijfsduur bedraagt vier nachten.

9.5 Laagseizoen:

- Het laagseizoen omvat week 11 tot en met week 17 en week 45 tot en met week 47.
- De minimale verblijfsduur bedraagt drie nachten.
- BLR behoudt zich het recht voor in individuele gevallen een uitzondering op de minimale verblijfsduur toe te staan.

Art 10. Bezetting en gebruik van de accommodatie

- 10.1 Het maximaal toegestane aantal gasten is het aantal personen zoals vermeld in de boekingsbevestiging en/of accommodatiebeschrijving.
- 10.2 De accommodatie mag uitsluitend worden gebruikt door de op de reservering vermelde personen, tenzij BLR vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven voor andere gasten.
- 10.3 Overschrijding van de maximale bezetting kan leiden tot beëindiging van de verblijfsovereenkomst of aanvullende kosten, voor zover toegestaan onder het toepasselijke recht.
- 10.4 Het is niet toegestaan de accommodatie geheel of gedeeltelijk aan derden onder te verhuren of de reservering zonder voorafgaande toestemming over te dragen.

Art 11. Controle bij aankomst en melding van gebreken

- 11.1 De huurder dient de accommodatie bij aankomst redelijkerwijs te controleren op zichtbare gebreken, beschadigingen en mogelijke onveilige situaties.
- 11.2 Eventuele gebreken of beschadigingen dienen bij voorkeur direct en uiterlijk binnen 24 uur na aankomst aan BLR of het management te worden gemeld.
- 11.3 BLR zal, indien redelijkerwijs mogelijk, het gemelde probleem onderzoeken en binnen een redelijke termijn passende maatregelen treffen.
- 11.4 Indien een probleem tijdens het verblijf ontstaat of wordt gemeld, dient BLR redelijkerwijs de gelegenheid te krijgen het probleem te onderzoeken en, indien mogelijk, te verhelpen.
- 11.5 Het niet tijdig melden van een probleem kan tot gevolg hebben dat BLR niet in staat is geweest dit tijdens het verblijf te onderzoeken of op te lossen.

Art 12. Een historische Borgo

- 12.1 U verblijft in een meer dan 350 jaar oude Italiaanse Borgo, die met veel zorg en aandacht voor detail is gerestaureerd en voorzien van hedendaags comfort. Wij hebben er bewust voor gekozen het authentieke karakter, de oorspronkelijke constructie en historische materialen zoveel mogelijk te behouden.
- 12.2 Een verblijf in zo'n historisch gebouw, midden in de natuur, is daardoor op sommige punten anders dan een verblijf in moderne nieuwbouw. Kleine onregelmatigheden, natuurlijke geluiden, temperatuurverschillen, insecten of kleine dieren en andere bijzonderheden kunnen onderdeel zijn van deze omgeving en het historische karakter van de Borgo.
- 12.3 Wij doen vanzelfsprekend ons uiterste best om uw verblijf zo comfortabel mogelijk te maken. Mocht u tijdens uw verblijf toch iets opmerken of als ongemakkelijk ervaren, laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Dan kunnen wij de situatie beoordelen en waar mogelijk direct een passende oplossing bieden.

Art 13. Natuurlijke omgeving en wildlife

- 13.1 Borgo Luna Rossa is gelegen in een landelijke en natuurlijke omgeving. Deze ligging vormt een wezenlijk onderdeel van het karakter en de verblijfservaring van de Borgo.
- 13.2 Gasten dienen er rekening mee te houden dat zij tijdens hun verblijf incidenteel kunnen worden geconfronteerd met onder andere insecten, spinnen, vogels, kleine dieren, knaagdieren, vleermuizen en andere vormen van wildlife.
- 13.3 Ook natuurlijke geluiden van dieren kunnen voorkomen, zowel overdag als gedurende de avond en nacht.
- 13.4 De aanwezigheid en activiteit van wildlife kunnen afhankelijk zijn van seizoen, weersomstandigheden, temperatuur en andere natuurlijke omstandigheden.
- 13.5 Wildlife kan door BLR niet volledig worden uitgesloten of gecontroleerd. Dit geldt ook voor incidentele aanwezigheid van dieren of insecten in of nabij accommodaties, terrassen, tuinen en andere buitenruimtes.
- 13.6 BLR treft passende en redelijkerwijs uitvoerbare preventieve maatregelen om de aanwezigheid van ongewenste dieren en insecten en eventuele overlast daarvan zoveel mogelijk te beperken.
- 13.7 Ondanks deze maatregelen kan BLR niet garanderen dat wildlife volledig afwezig is of dat natuurlijke dierengeluiden volledig kunnen worden voorkomen.

- 13.8 De enkele aanwezigheid van wildlife, insecten of natuurlijke dierengeluiden wordt, voor zover deze samenhangt met de landelijke en natuurlijke ligging van BLR en geen sprake is van aantoonbare nalatigheid of een aan BLR toe te rekenen gebrek, niet beschouwd als een gebrek aan de accommodatie.
- 13.9 De aanwezigheid van wildlife of natuurlijke dierengeluiden geeft onder die omstandigheden geen automatisch recht op restitutie, prijsvermindering of schadevergoeding, voor zover toegestaan onder het toepasselijke recht.
- 13.10 Door een reservering te maken erkent de huurder het natuurlijke karakter van de locatie en accepteert hij/zij dat aanwezigheid van wildlife en natuurlijke dierengeluiden onderdeel kunnen zijn van het verblijf.

Art 14. Bescherming van wilde dieren

- 14.1 BLR respecteert de toepasselijke Italiaanse en regionale regelgeving inzake dierenwelzijn, natuur- en faunabescherming.
- 14.2 Voor bepaalde soorten wilde dieren gelden specifieke wettelijke beschermingsregimes. Het vangen, verwijderen, verjagen, verwonden of doden van dergelijke dieren is niet toegestaan indien dit in strijd is met de toepasselijke regelgeving.
- 14.3 BLR zal uitsluitend maatregelen nemen die wettelijk zijn toegestaan en redelijkerwijs noodzakelijk zijn om eventuele overlast te beperken.
- 14.4 Het feit dat een dier zich op of nabij het terrein bevindt, betekent daarom niet dat BLR dit dier zonder meer kan of mag verwijderen of doden.

Art 15. Geluid en rust

- 15.1 BLR bevindt zich in een landelijke omgeving. Naast de rust en stilte die kenmerkend zijn voor de locatie kunnen incidenteel natuurlijke of externe geluiden voorkomen.
- 15.2 Dit kan onder andere betrekking hebben op dierengeluiden, landbouwactiviteiten, verkeer, werkzaamheden of andere activiteiten in de landelijke omgeving.
- 15.3 BLR kan daarom geen absolute stilte of volledige geluidsisolatie garanderen.
- 15.4 BLR hanteert op het eigen terrein rusttijden van 22:30 tot 08:00 uur en verwacht van alle gasten dat deze worden gerespecteerd.
- 15.5 BLR zal zich redelijkerwijs inspannen om onnodige geluidsoverlast op het eigen terrein te voorkomen.
- 15.6 Geluiden die inherent zijn aan de natuurlijke of landelijke omgeving en redelijkerwijs niet door BLR kunnen worden voorkomen, geven geen automatisch recht op restitutie of prijsvermindering.

Art 16. Zwembad en overige faciliteiten

- 16.1 Het zwembad is, afhankelijk van seizoen, weersomstandigheden en technische omstandigheden, geopend gedurende de door BLR aangegeven periode.
- 16.2 Buiten de reguliere periode kan het zwembad gesloten zijn. BLR probeert mede door het gebruik van zonnepanelen en andere voorzieningen het zwemseizoen zoveel mogelijk te verlengen.
- 16.3 Het zwembad heeft een diepte van circa 1,30 meter. Duiken is daarom niet toegestaan.
- 16.4 Het zwembad is geen bewaakte zwemvoorziening. Er is geen permanent toezicht.

- 16.5 Gebruik van het zwembad en overige faciliteiten geschiedt op eigen verantwoordelijkheid en overeenkomstig de geldende huis- en veiligheidsregels, voor zover wettelijk toegestaan.
- 16.6 Personen die niet of onvoldoende kunnen zwemmen mogen het zwembad uitsluitend onder passend toezicht betreden.
- 16.7 BLR kan voorzieningen tijdelijk sluiten of buiten gebruik stellen wanneer onderhoud, technische omstandigheden, weersomstandigheden of veiligheid dit noodzakelijk maken.

Art 17. Weersomstandigheden en natuurlijke omstandigheden

- 17.1 De ligging van BLR brengt met zich mee dat weersomstandigheden invloed kunnen hebben op het verblijf.
- 17.2 Dit kan onder andere betrekking hebben op regen, wind, storm, onweer, hitte, kou, mist, pollen, bladeren, vallende takken, gladheid of andere natuurlijke omstandigheden.
- 17.3 BLR kan dergelijke omstandigheden niet beïnvloeden en geeft geen garantie op bepaalde weersomstandigheden of volledige beschikbaarheid van alle voorzieningen.
- 17.4 Indien omstandigheden vanuit veiligheidsoogpunt daartoe aanleiding geven, kan BLR voorzieningen tijdelijk geheel of gedeeltelijk sluiten.
- 17.5 Dergelijke natuurlijke omstandigheden geven geen automatisch recht op restitutie of compensatie, voor zover deze niet aan BLR kunnen worden toegerekend.

Art 18. Technische voorzieningen en nutsvoorzieningen

- 18.1 BLR doet haar best om de beschikbaarheid en goede werking van elektriciteit, water, warm water, verwarming, airconditioning, internet/WiFi en overige technische voorzieningen te waarborgen.
- 18.2 Tijdelijke storingen of onderbrekingen kunnen voorkomen als gevolg van technische problemen, onderhoud, werkzaamheden, storingen bij externe leveranciers, nutsbedrijven of andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van BLR.
- 18.3 BLR zal zich bij een storing redelijkerwijs inspannen om deze zo spoedig mogelijk te laten verhelpen.
- 18.4 Een tijdelijke storing die redelijkerwijs niet aan BLR kan worden toegerekend, geeft geen automatisch recht op restitutie of schadevergoeding.

Art 19. Bezoekers en exclusiviteit van het terrein

- 19.1 Ter bescherming van privacy, rust en veiligheid van alle gasten is het terrein uitsluitend toegankelijk voor geregistreerde gasten.
- 19.2 Bezoek van familie, vrienden of andere derden is uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van BLR.
- 19.3 Bezoek kan uitsluitend voor beperkte duur worden toegestaan en afhankelijk worden gesteld van aanvullende voorwaarden of kosten.

- 19.4 Bezoekers mogen geen gebruikmaken van gemeenschappelijke faciliteiten zoals zwembad, laadstations of andere voorzieningen, tenzij BLR vooraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- 19.5 De huurder is verantwoordelijk voor het gedrag van zijn/haar bezoekers en voor eventuele schade of overlast die door deze bezoekers wordt veroorzaakt.

Art 20. Huisregels

- 20.1 In de accommodatie bevinden zich huisregels. Gasten worden geacht daarvan kennis te nemen en deze na te leven.
- 20.2 Roken**
- 20.2.1 Roken in de accommodaties is strikt verboden.
- 20.2.2 Roken is uitsluitend toegestaan op het eigen privéterras van de gehuurde accommodatie.
- 20.2.3 Roken is niet toegestaan bij het zwembad of bij andere gemeenschappelijke ruimtes.
- 20.2.4 Eventuele schade, extra schoonmaak of andere kosten als gevolg van overtreding van het rookverbod kunnen aan de huurder worden doorberekend.
- 20.3 Huisdieren**
- 20.3.1 Huisdieren zijn niet toegestaan, tenzij BLR vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 20.4 Energie en water**
- 20.4.1 Normaal gebruik van water en energie is inbegrepen in de verblijfssom.
- 20.4.2 Bij aantoonbaar buitensporig of onredelijk gebruik kan BLR aanvullende kosten in rekening brengen, voor zover toegestaan onder het toepasselijke recht.
- 20.5 Netheid**
- 20.5.1 De accommodatie dient bij vertrek netjes en in vergelijkbare staat te worden achtergelaten als waarin deze bij aankomst is aangetroffen.
- 20.5.2 Buitensporige vervuiling, achtergelaten afval, verplaatste inventaris of andere situaties die extra schoonmaak vereisen kunnen leiden tot aanvullende schoonmaakkosten.
- 20.5.3 Meubilair en inventaris dienen na gebruik op de oorspronkelijke plaats te worden teruggezet.
- 20.5.4 Schade, defecten en vermissingen dienen vóór vertrek aan BLR te worden gemeld.

Art 21. Aansprakelijkheid van de huurder

- 21.1 De huurder is aansprakelijk voor schade aan accommodatie, inventaris, voorzieningen en terrein die door de huurder, medegasten of bezoekers wordt veroorzaakt, voor zover deze schade aan hen kan worden toegerekend.
- 21.2 De huurder is verantwoordelijk voor het naleven van deze Algemene Voorwaarden en de huisregels door alle personen die onder zijn/haar reservering verblijven.
- 21.3 Bij onjuist gebruik, beschadiging, vermissing of buitensporige vervuiling kunnen de daarmee verband houdende redelijke kosten aan de huurder worden doorberekend.
- 21.4 BLR behoudt zich het recht voor schade die pas na vertrek wordt vastgesteld alsnog bij de huurder in rekening te brengen.
- 21.5 De huurder dient eventuele schade zo spoedig mogelijk te melden.

Art 22. Aansprakelijkheid van BLR

- 22.1 BLR zal zich inspannen om accommodatie en voorzieningen in goede staat en overeenkomstig de verblijfsovereenkomst beschikbaar te stellen.
- 22.2 Voor zover wettelijk toegestaan is BLR niet aansprakelijk voor schade of hinder die uitsluitend voortvloeit uit omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloedssfeer liggen.
- 22.3 Hieronder kunnen onder meer vallen:
 - 22.3.1 diefstal, verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen;
 - 22.3.2 tijdelijke uitval van internet/WiFi;
 - 22.3.3 tijdelijke uitval van elektriciteit, water of andere nutsvoorzieningen;
 - 22.3.4 technische storingen;
 - 22.3.5 weersomstandigheden;
 - 22.3.6 natuurlijke omstandigheden;
 - 22.3.7 wildlife, insecten en dieren;
 - 22.3.8 natuurlijke dierengeluiden;
 - 22.3.9 externe geluiden;
 - 22.3.10 werkzaamheden of landbouwactiviteiten in de omgeving;
 - 22.3.11 overmacht of andere onvoorziene omstandigheden.
- 22.4 Voor schade of letsel die uitsluitend het gevolg is van het eigen handelen of nalaten van de huurder, medegasten of bezoekers is BLR niet aansprakelijk.
- 22.5 BLR is niet verantwoordelijk voor toezicht op het zwembad of andere faciliteiten waarvoor geen toezicht dienst wordt aangeboden, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.
- 22.6 BLR is niet verantwoordelijk voor diensten of reserveringen die de huurder zelfstandig bij derden heeft geboekt, waaronder vliegtickets, autohuur, excursies, restaurants, hotels of andere activiteiten.
- 22.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden uitsluitend voor zover toegestaan onder het toepasselijke dwingende recht.
- 22.8 Geen bepaling in deze Algemene Voorwaarden is bedoeld om aansprakelijkheid uit te sluiten voor schade die het gevolg is van opzet, aantoonbare nalatigheid of een situatie waarvoor BLR op grond van dwingend recht aansprakelijk is.

23. Problemen, klachten en aangeboden oplossingen

- 23.1 BLR vindt het belangrijk dat eventuele problemen tijdens het verblijf zo snel mogelijk worden gemeld.
- 23.2 Indien een gast een probleem of klacht ervaart, dient BLR of het management daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld.
- 23.3 BLR zal zich vervolgens redelijkerwijs inspannen het probleem te onderzoeken en waar mogelijk een passende oplossing te bieden.

- 23.4 Indien een probleem betrekking heeft op een specifieke accommodatie kan BLR, afhankelijk van beschikbaarheid en omstandigheden, een alternatieve accommodatie binnen Borgo Luna Rossa aanbieden.
- 23.5 De huurder dient BLR een redelijke gelegenheid te geven een gemeld probleem te onderzoeken en/of te verhelpen.
- 23.6 Indien BLR een redelijk alternatief of passende oplossing aanbiedt en de huurder ervoor kiest hiervan geen gebruik te maken en vervolgens het verblijf voortijdig beëindigt, wordt dit behoudens andersluidend dwingend recht beschouwd als een beslissing van de huurder.
- 23.7 Een dergelijke voortijdige beëindiging geeft niet automatisch recht op restitutie van niet-gebruikte nachten.
- 23.8 Eventuele aanspraken op restitutie, prijsvermindering of schadevergoeding worden steeds beoordeeld aan de hand van de concrete omstandigheden en het toepasselijke recht.
- 23.9 Indien de huurder zonder BLR een redelijke gelegenheid tot onderzoek, herstel of een aangeboden alternatief te bieden zelfstandig andere accommodatie boekt, zijn de daarmee verband houdende kosten niet automatisch voor rekening van BLR.

Art 24. Voortijdig vertrek

- 24.1 Indien een huurder tijdens de verblijfsperiode besluit de accommodatie vrijwillig eerder te verlaten, blijft de oorspronkelijke reservering en betalingsverplichting in beginsel van kracht.
- 24.2 Het voortijdig verlaten van de accommodatie vanwege persoonlijke voorkeur, gewijzigde verwachtingen of omstandigheden die inherent zijn aan de natuurlijke of landelijke ligging van BLR geeft geen automatisch recht op restitutie van niet-gebruikte nachten.
- 24.3 Indien BLR tijdens het verblijf een redelijk alternatief of passende oplossing aanbiedt en de huurder daarvan geen gebruik wenst te maken, blijft de oorspronkelijke reservering in beginsel van kracht, behoudens voor zover dwingend toepasselijk recht anders bepaalt.
- 24.4 Bij voortijdig vertrek vindt geen automatische restitutie plaats van reeds betaalde verblijfssom, schoonmaakkosten of andere vooraf overeengekomen kosten.
- 24.5 Toeristenbelasting en overige verschuldigde kosten worden overeenkomstig de toepasselijke regelgeving en gemaakte afspraken afgerekend.

Art 25. Overmacht en onvoorziene omstandigheden

- 25.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid waardoor BLR redelijkerwijs niet of niet volledig aan de verblijfsovereenkomst kan voldoen en die buiten haar redelijke invloedssfeer ligt.
- 25.2 Hieronder kunnen onder andere vallen: natuurrampen, extreme weersomstandigheden, brand, overstroming, oorlog, pandemieën, overheidsmaatregelen, ernstige technische storingen, langdurige uitval van nutsvoorzieningen en andere onvoorziene omstandigheden.

- 25.3 De aanwezigheid van lokale wildlife kan afhankelijk van de concrete omstandigheden onderdeel vormen van natuurlijke en onvoorziene omstandigheden, maar wordt niet zonder meer als overmacht gekwalificeerd indien sprake is van een aan BLR toerekenbare situatie.
- 25.4 Indien BLR als gevolg van overmacht een reservering niet kan uitvoeren, zal BLR de huurder hierover zo spoedig mogelijk informeren.
- 25.5 Indien de verblijfsovereenkomst door BLR vanwege overmacht moet worden beëindigd, zal BLR reeds betaalde bedragen voor het niet-uitgevoerde deel terugbetalen voor zover dit wettelijk vereist of redelijkerwijs van toepassing is.
- 25.6 BLR is in een dergelijke situatie niet aansprakelijk voor aanvullende externe kosten van de huurder, waaronder reis-, vlucht-, autohuur-, hotel- of andere kosten, voor zover wettelijk toegestaan.

Art 26. Beëindiging door BLR

- 26.1 BLR behoudt zich het recht voor de verblijfsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de huurder ernstig of herhaaldelijk in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden, huisregels, wettelijke voorschriften of de belangen en veiligheid van andere gasten.
- 26.2 BLR kan eveneens optreden indien sprake is van ernstige overlast, vernieling, agressief gedrag, ongeoorloofde bezetting, verboden gebruik van de accommodatie of andere omstandigheden waardoor redelijkerwijs niet van BLR kan worden verlangd de verblijfsovereenkomst voort te zetten.
- 26.3 In dergelijke gevallen kan, voor zover toegestaan onder het toepasselijke recht, het recht op restitutie geheel of gedeeltelijk vervallen.

Art 27. Schoonmaak en toeristenbelasting bij vertrek

- 27.1 De overeengekomen schoonmaakkosten zijn verschuldigd ongeacht of de huurder de volledige gereserveerde verblijfsperiode benut, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.
- 27.2 De toeristenbelasting wordt overeenkomstig de toepasselijke gemeentelijke regelgeving berekend en in rekening gebracht.
- 27.3 Bij vertrek wordt, indien van toepassing, een eindafrekening opgesteld voor openstaande bedragen, waaronder aanvullende diensten, toeristenbelasting, schade en/of extra schoonmaak.

Art 28. Verzekeringen

- 28.1 BLR adviseert iedere huurder dringend om voor de duur van het verblijf een passende reis-, annulerings- en aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten die onder andere dekking biedt voor annulering, ziekte, ongeval, verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen en andere onvoorziene omstandigheden.

Art 29. Informatie, website en afbeeldingen

- 29.1 BLR streeft ernaar informatie op de website, eigen sociale media, brochures, accommodatieteksten en andere communicatie zo actueel en correct mogelijk te houden.

- 29.2 Afbeeldingen en beschrijvingen geven een zo nauwkeurig mogelijk beeld van accommodaties en faciliteiten, maar kleine wijzigingen als gevolg van onderhoud, seizoensgebonden omstandigheden of verbeteringen kunnen voorkomen.
- 29.3 Het merendeel van de beelden op de website bestaat uit werkelijke foto's gemaakt door of namens BLR. Sommige beelden kunnen met toestemming van derden zijn gebruikt of met behulp van 3D-renders of andere visualisatietechnieken zijn vervaardigd.
- 29.4 BLR kan niet aansprakelijk worden gehouden voor geringe afwijkingen of wijzigingen die geen wezenlijke invloed hebben op de aard of kwaliteit van het verblijf, voor zover wettelijk toegestaan.

Art 30. Externe websites en aanbevelingen

- 30.1 Op de website en in communicatie van BLR kunnen links, verwijzingen en aanbevelingen naar websites, restaurants, activiteiten, excursies en andere externe dienstverleners worden opgenomen.
- 30.2 BLR is niet verantwoordelijk voor inhoud, beschikbaarheid, kwaliteit, uitvoering of voorwaarden van diensten die door derden worden aangeboden.
- 30.3 Gebruikmaking van dergelijke externe diensten geschiedt op eigen verantwoordelijkheid van de huurder.
- 30.4 Aanbevelingen door BLR vormen geen garantie of toezegging ten aanzien van de betreffende derde partij.

Art 31. Gastenboek, reviews en persoonsgegevens

- 31.1 Informatie die door gasten in een gastenboek of andere openbare omgeving wordt geplaatst, kan door andere bezoekers worden gelezen.
- 31.2 Gasten wordt daarom verzocht geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie in dergelijke openbare omgevingen te plaatsen.
- 31.3 Gasten zijn vrij hun persoonlijke ervaring met BLR te delen en zowel positieve als negatieve beoordelingen te plaatsen.
- 31.4 Feitelijke beweringen in een beoordeling dienen naar waarheid te zijn en mogen geen bewust onjuiste, misleidende of anderszins onrechtmatige inhoud bevatten.
- 31.5 Indien een beoordeling aantoonbare feitelijke onjuistheden bevat, behoudt BLR zich het recht voor de gast om correctie te verzoeken en/of hiervan melding te maken bij het betreffende publicatieplatform of andere passende stappen te nemen voor zover wettelijk toegestaan.
- 31.6 BLR respecteert het recht van gasten om een persoonlijke mening of negatieve ervaring publiekelijk te delen. Het bepaalde in dit artikel heeft niet tot doel rechtmatige kritiek te beperken.
- 31.7 Bijdragen in het gastenboek kunnen uitsluitend na afzonderlijke toestemming van de gast worden gepubliceerd op de website en/of sociale media van BLR.

- 31.8 Bij publicatie van een gastenboekbijdrage worden uitsluitend de voornaam of voornamen vermeld. Andere persoonsgegevens worden niet gepubliceerd.
- 31.9 De inhoud of strekking van de bijdrage wordt bij publicatie niet gewijzigd.
- 31.10 Voor informatie over verwerking van persoonsgegevens wordt verwezen naar de privacyverklaring van BLR.

Art 32. Boekings-, betalings- en administratieve dienstverlening door Luna Beheer

- 32.1 LB verricht namens BLR boekings-, administratieve en betalingsdiensten, hieronder kunnen onder andere vallen:
- verwerken van reserveringsaanvragen;
 - verzenden van boekingsbevestigingen;
 - administratieve communicatie over een reservering;
 - verzenden van betalingsverzoeken;
 - ontvangen en administreren van betalingen namens BLR.
- 32.2 De factuur voor het verblijf wordt, indien een factuur wordt verstrekt, door BLR uitgegeven als aanbieder van het verblijf.
- 32.3 Een betaling aan LB wordt ontvangen namens BLR en vormt geen zelfstandige overeenkomst tussen de huurder en LB.
- 32.4 LB is niet verantwoordelijk voor de feitelijke uitvoering van het verblijf, de staat van de accommodatie, voorzieningen of omstandigheden op het terrein van BLR.
- 32.5 Klachten die betrekking hebben op de feitelijke uitvoering van het verblijf dienen daarom aan BLR te worden gericht.
- 32.6 Indien een probleem rechtstreeks en uitsluitend voortvloeit uit een eigen fout van LB bij de door LB verrichte boekings-, administratieve of betalingswerkzaamheden, blijft LB voor haar eigen handelen verantwoordelijk voor zover het toepasselijke recht dit bepaalt.

Art 33. Restituties en terugbetalingen

- 33.1 Een eventuele aanspraak op restitutie uit hoofde van de verblijfsovereenkomst wordt beoordeeld door BLR.
- 33.2 Indien BLR tot restitutie gehouden is of vrijwillig tot restitutie besluit, kan de feitelijke terugbetaling door BLR of namens BLR door LB worden uitgevoerd.
- 33.3 De omstandigheid dat LB een betaling oorspronkelijk namens BLR heeft ontvangen, maakt LB niet zelfstandig gehouden tot restitutie van bedragen waarvoor BLR uit hoofde van de verblijfsovereenkomst niet tot terugbetaling gehouden is.
- 33.4 Een door LB namens BLR uitgevoerde terugbetaling brengt geen wijziging in de identiteit van de contractspartijen.

Art 34. Toepasselijk recht

- 34.1 Op de verblijfsovereenkomst tussen BLR en de huurder en op deze Algemene Voorwaarden is Italiaans recht van toepassing.
- 34.2 Voor zover de huurder consument is, blijven rechten en beschermingsbepalingen die op grond van dwingend toepasselijk nationaal of Europees recht niet contractueel kunnen worden uitgesloten volledig van kracht.
- 34.3 Geen enkele bepaling van deze Algemene Voorwaarden heeft tot doel rechten uit te sluiten of te beperken waarvan de huurder op grond van dwingend recht geen afstand kan doen.
- 34.4 Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk onverminderd van kracht.
- 34.5 Een ongeldige of onafdwingbare bepaling wordt, voor zover wettelijk mogelijk, uitgelegd op een wijze die het doel van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert zonder strijd met dwingend recht.

Art 35. Bevoegde rechter

- 35.1 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de verblijfsovereenkomst worden, voor zover een geldige forumkeuze wettelijk is toegestaan, voorgelegd aan de bevoegde rechter in Italië.
- 35.2 Voor zover op grond van dwingende nationale of Europese regelgeving een andere rechter bevoegd is en daarvan niet rechtsgeldig vooraf kan worden afgeweken, blijven die regels onverkort van toepassing.
- 35.3 Het feit dat LB als Nederlandse onderneming namens BLR reserveringsadministratie of betalingsverwerking verricht, wijzigt op zichzelf de identiteit van de contractspartij bij de verblijfsovereenkomst niet.

Art 36. Communicatie en Algemene Voorwaarden

- 36.1 Administratieve communicatie over een reservering kan namens BLR door LB worden verzorgd.
- 36.2 Op iedere reservering is de versie van deze Algemene Voorwaarden van toepassing die de huurder bij het sluiten van de verblijfsovereenkomst heeft kunnen inzien en heeft aanvaard.
- 36.3 De toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn via de website van BLR beschikbaar en kunnen tevens via een link of als document bij boekings- en betalingscommunicatie worden verstrekt.
- 36.4 De huurder wordt geadviseerd een kopie van de bij de reservering toepasselijke Algemene Voorwaarden te bewaren.
- 36.5 BLR kan de Algemene Voorwaarden voor toekomstige reserveringen wijzigen. Een nieuwe versie geldt niet automatisch voor reeds bestaande reserveringen.

Art 37. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden

- 37.1 Door een reservering te maken verklaart de huurder voorafgaand aan het sluiten van de verblijfsovereenkomst kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden en deze te aanvaarden.
- 37.2 Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de verblijfsovereenkomst tussen Borgo Luna Rossa en de huurder.
- 37.3 Luna Beheer treedt daarbij uitsluitend op in de in deze Algemene Voorwaarden omschreven hoedanigheid als boekings-, administratieve en betalingsagent namens BLR.
- 37.4 De in het Nederlands gepubliceerde versie van deze Algemene Voorwaarden is de door BLR gehanteerde oorspronkelijke versie. Eventuele vertalingen worden ter informatie aangeboden.

Borgo Luna Rossa

Castellino Tanaro, Piemonte, Italië

Boekings-, administratieve en betalingsagent:

Luna Beheer – Nederland