

Εγγύηση Κράτησης με Ασφάλεια™ από τη Vrbo®

Ενημέρωση: 4 Νοεμβρίου 2022

Όταν εσείς («εσείς») κάνετε μια κράτηση σε ένα διαφημιζόμενο κατάλυμα στους Ιστότοπους Vrbo (συμπεριλαμβανομένου του www.vrbo.com/el-gr/), το οποίο είναι ρητώς αποδεκτό τόσο από εσάς όσο και το διαφημιστή («Οικοδεσπότης») (μία «Κράτηση») και κλείνετε την εν λόγω Κράτηση μέσω του Συστήματος κρατήσεων (checkout) της Vrbo, προστατεύεστε από το πρόγραμμα Book with Confidence Guarantee™ (το «Πρόγραμμα»), με την προϋπόθεση ότι πληροίτε όλα τα άλλα κριτήρια επιλεξιμότητας που αναφέρονται στους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις (οι «Όροι»). Με το κλείσιμο μιας κράτησης μέσω του Συστήματος κρατήσεων της Vrbo, συμφωνείτε με τους παρόντες Όρους, τους αποδέχεστε και υπόκεισθε σε αυτούς, και στο εξής θα αναφέρεστε ως «Προστατευόμενος Επισκέπτης».

Όπως αναφέρεται λεπτομερώς και καθορίζεται παρακάτω, το Πρόγραμμα παρέχει ένα επίπεδο προστασίας κατά των εξής: (i) Απάτη μέσω του Διαδικτύου· (ii) Παράνομη άρνηση εισόδου· (iii) Ουσιώδης ψευδής δήλωση και (iv) Παράνομη Απώλεια Προκαταβολής (τα «Προστατευόμενα Περιστατικά»).

Όλοι οι όροι που ξεκινούν με κεφαλαίο γράμμα έχουν την έννοια που ορίζεται στους Όρους και Προϋποθέσεις Επισκέπτη, εκτός αν ορίζονται διαφορετικά στους παρόντες Όρους Προγράμματος.

1. Γενικές Οδηγίες του Προγράμματος.

Πληροίτε τις προϋποθέσεις για το Πρόγραμμα εάν κάνετε όλα τα παρακάτω:

- Κάνετε κράτηση ενός ενοικιαζόμενου καταλύματος που διαφημίζεται σε έναν Ιστότοπο Vrbo και
- Κάνετε την κράτηση μέσω του συστήματος κρατήσεων του Ιστότοπου Vrbo («Σύστημα κρατήσεων της Vrbo») και
- Πληρώσετε για την κράτηση χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους πληρωμής που είναι διαθέσιμες κατά το check out [πληρωμή μέσω κάρτας Visa, MasterCard, American Express, Discover ή μέσω eChecks (τα eChecks είναι διαθέσιμα μόνο για τους κατοίκους των ΗΠΑ)]

Θα λάβετε τις προστασίες που παρέχονται στο πλαίσιο του Προγράμματος, εάν συμβαίνουν όλα τα παρακάτω:

- Υποστείτε απώλεια χρημάτων λόγω ενός Προστατευόμενου Περιστατικού (μία «Απώλεια»).
- Ενημερώσετε την EG Vacation Rentals Ireland Ltd («Vrbo», «εμείς», «εμάς», «μας») για την απώλειά σας εντός των απαιτούμενων χρονικών περιόδων που αναφέρονται παρακάτω.
- Απορριφθεί η επιστροφή των χρημάτων σας για την απώλεια των χρημάτων από (i) τον Οικοδεσπότη και (ii) την τράπεζά σας, τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών ή τον εκδότη

- της πιστωτικής κάρτας (όπως ισχύει) και
- Υποβάλλετε μια συμπληρωμένη αξίωση επιστροφής χρημάτων σύμφωνα με την Εγγύηση Book with Confidence Guarantee (το «Αίτημα Επιστροφής Χρημάτων») εντός των απαιτούμενων προθεσμιών που ορίζονται παρακάτω.

2. Παρεχόμενες προστασίες.

Με την επιφύλαξη των ορίων και περιορισμών που ορίζονται στους παρόντες Όρους, το Πρόγραμμα προσφέρει τις ακόλουθες προστασίες για τους Προστατευόμενους Επισκέπτες που έχουν υποστεί απώλεια λόγω ενός Προστατευόμενου Περιστατικού (να σημειωθεί ότι η συγκεκριμένη προστασία ή συνδυασμός αυτής που προσφέρεται σε Προστατευόμενους Επισκέπτες υπόκειται στο είδος του Προστατευόμενου Περιστατικού, το ποσό της Απώλειας, τη δυνατότητα μετριασμού της εν λόγω Απώλειας κατά τη διακριτική μας ευχέρεια):

- Εξασφάλιση εναλλακτικού καταλύματος

. Εάν ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης δεν έχει μέρος να μείνει λόγω ενός Προστατευόμενου Περιστατικού, δυνάμεθα να σας βοηθήσουμε στην εύρεση και κράτηση εναλλακτικού καταλύματος online, όπου είναι διαθέσιμο, για έως τρεις (3) διανυκτερεύσεις.

- Προστασία από αδικαιολόγητη ακύρωση

. Εάν η Κράτηση του Προστατευόμενου Επισκέπτη ακυρωθεί αδικαιολόγητα, δυνάμεθα να προσφέρουμε online βοήθεια ώστε ο Προστατευόμενος Επισκέπτης να κάνει εκ νέου κράτηση σε άλλο κατάλυμα που διαφημίζεται σε Ιστότοπο της Vrbo, εάν υπάρχει διαθέσιμο ένα ουσιαστικά όμοιο κατάλυμα για την ίδια περίοδο και υπό νέα κράτηση.

- Επιστροφή Χρημάτων λόγω Απώλειας.

Εάν ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης υποστεί Απώλεια, η οποία κατά την κρίση μας μπορεί να αποκατασταθεί μόνο με επιστροφή χρημάτων, δυνάμεθα να επιστρέψουμε στον Προστατευόμενο Επισκέπτη ένα χρηματικό ποσό ύψους έως το ποσό της Απώλειας, με την επιφύλαξη των παρακάτω διαδικαστικών απαιτήσεων.

Παρακαλούμε σημειώστε ότι με τον όρο «δυνάμεθα» στις τρεις παραγράφους αμέσως παραπάνω σημαίνει ότι θα προσπαθήσουμε να παράσχουμε τη βοήθεια ή την αποκατάσταση (κατά περίπτωση), αλλά δεν θα φέρουμε καμία ευθύνη για τυχόν παράλειψη να παρέχουμε οποιαδήποτε τέτοια βοήθεια ή αποκατάσταση.

3. Προστατευόμενα Περιστατικά.

Τα παρακάτω αποτελούν περιστατικά κατά των οποίων προστατεύεται ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης:

(α) «Απάτη μέσω Διαδικτύου», η οποία ορίζεται ως προκαταβολή ή πληρωμή από Προστατευόμενο Επισκέπτη για ένα ενοικιαζόμενο κατάλυμα διακοπών που είναι καταχωρισμένο στους Ιστότοπους της Vrbo όπου: (i) η Vrbo έχει διαπιστώσει ότι η εν λόγω προκαταβολή ή πληρωμή έχει δοθεί σε πρόσωπο διαφορετικό από τον Οικοδεσπότη, το οποίο έχει διακυβεύσει ή έχει λάβει τον έλεγχο του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) ή του λογαριασμού του Οικοδεσπότη στη Vrbo και παρουσιάζεται στον Προστατευόμενο Επισκέπτη ως ο Οικοδεσπότης για να προκαλέσει την εν λόγω πληρωμή, (ii) έχουμε διαπιστώσει ότι η εν λόγω

πληρωμή έχει καταβληθεί στον Οικοδεσπότη και παρακρατείται παράνομα, υπό την έννοια ότι ο Οικοδεσπότης παραλείπει ή αρνείται να επιστρέψει την πληρωμή όταν οφείλεται επιστροφή χρημάτων, σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας ενοικίασης μετά την ακύρωση της Κράτησης από τον Προστατευόμενο Επισκέπτη με τον πρόποντα τρόπο ή (iii) η εν λόγω καταχώριση του καταλύματος διαπιστώθηκε στη συνέχεια ότι ήταν απατηλή, όλα εκ των οποίων αποτελούν διαπιστώσεις που θα γίνουν κατά την αποκλειστική διακριτική μας ευχέρεια.

(β) «Παράνομη Άρνηση Εισόδου» σημαίνει ότι ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης έχει δώσει προκαταβολή (εάν απαιτείται) ή και έχει καταβάλει ολοσχερώς (εάν απαιτείται) σε Οικοδεσπότη για την ενοικίαση ενός καταλύματος που είναι καταχωρισμένο σε Ιστότοπο της Vrbo, αλλά (i) έχουν αρνηθεί παράνομα στον Προστατευόμενο Επισκέπτη την είσοδο στο εν λόγω κατάλυμα κατά την έναρξη ή κατά τη διάρκεια της χρονικής περιόδου ενοικίασης, ως αποτέλεσμα της σκόπιμης ή και παράνομης ενέργειας του Οικοδεσπότη και (ii) η προκαταβολή ή και πληρωμή του Προστατευόμενου Επισκέπτη (ή το κατάλληλο μέρος αυτής) δεν επιστράφηκε και παρακρατήθηκε παράνομα από τον Οικοδεσπότη. Ένα παράδειγμα αυτού του Προστατευόμενου Περιστατικού περιλαμβάνει την περίπτωση κατά την οποία ο Οικοδεσπότης κάνει «διπλή κράτηση» του εν λόγω καταλύματος σε δύο ή περισσότερους Επισκέπτες για την ίδια χρονική περίοδο (ή περιόδους).

(γ) «Ουσιώδης ψευδής δήλωση» σημαίνει ότι (i) ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης έχει καταβάλει προκαταβολή (εάν απαιτείται) και πληρωμή ολοσχερώς σε έναν Οικοδεσπότη για ένα ενοικιαζόμενο κατάλυμα που είναι καταχωρισμένο σε Ιστότοπο της Vrbo, (ii) εντός δώδεκα (12) ωρών από την πρώτη είσοδό του στο κατάλυμα την πρώτη ημέρα της περιόδου ενοικίασης και πριν από την αναχώρηση από το κατάλυμα, ο Προστατευόμενος Επισκέπτης καλεί την Εξυπηρέτηση πελατών για να ενημερώσει τη Vrbo ότι αρνείται να διαμείνει στο ενοικιαζόμενο κατάλυμα λόγω Ουσιώδους Μη Συμμόρφωσης (όπως ορίζεται παρακάτω) του ενοικιαζόμενου καταλύματος, σε σύγκριση με την περιγραφή που αναφέρεται στην καταχώριση στον Ιστότοπο της Vrbo, (iii) η προκαταβολή ή και η πληρωμή του Προστατευόμενου Επισκέπτη δεν επιστρέφεται ή παρακρατείται παράνομα από τον Οικοδεσπότη και (iv) η ύπαρξη της Ουσιώδους Μη Συμμόρφωσης του ενοικιαζόμενου καταλύματος επιβεβαιώθηκε στη συνέχεια από εμάς κατά τη διακριτική μας ευχέρεια.

«Ουσιώδης Μη Συμμόρφωση» ορίζεται ως (i) Ουσιώδη ελαττώματα στο εν λόγω κατάλυμα που δεν γνωστοποιούνται στην καταχώριση και είναι τέτοιας έκτασης και διάρκειας που η διαμονή υπό κανονικές συνθήκες χρήσης είναι αδύνατη, όπως σημειώνεται και τεκμηριώνεται από τον Προστατευόμενο Επισκέπτη ή και (ii) η ουσιώδης παράλειψη ή πλήρης απουσία προϊόντων ή υπηρεσιών ή εγκαταστάσεων που αποτελούν μέρος του εν λόγω καταλύματος, τα οποία περιγράφονταν στην καταχώριση και που αποτέλεσαν πραγματικό και ουσιώδες κίνητρο για την ενοικίαση του εν λόγω καταλύματος από τον Προστατευόμενο Επισκέπτη, όπως σημειώνεται και τεκμηριώνεται από τον Προστατευόμενο Επισκέπτη. Για την αποφυγή αμφιβολιών και εκτός από τους γενικούς περιορισμούς και τα όρια που περιγράφονται αλλού στους παρόντες Όρους, ο όρος «Ουσιώδης Μη Συμμόρφωση» ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ την άρνηση ενός Προστατευόμενου Επισκέπτη να προβεί στην κατοχή των μισθωμένων χώρων, η οποία προκύπτει από τους ακόλουθους λόγους ή βασίζεται σε αυτούς: (i) Καθαριότητα του ενοικιαζόμενου καταλύματος, (ii) Ελάχιστο ή επουσιώδη ελαττώματα στο εν λόγω κατάλυμα σε σχέση με την περιγραφή στην καταχώριση, που περιλαμβάνουν, χωρίς περιορισμό, διαφορές στο βαθμό που αφορά: (1) τον πραγματικό προσανατολισμό του εν λόγω καταλύματος, (2) το πραγματικό συνολικό κατοικήσιμο εμβαδόν του εν λόγω καταλύματος, εάν είναι μη ουσιωδώς διαφορετικό από την περιγραφή του στην καταχώριση, και (3) προσωρινό ελάττωμα του εν λόγω καταλύματος ή εντός αυτού ή των συνδεδεμένων υπηρεσιών (όπως αστοχία του κλιματισμού, της πρόσβασης στο

διαδίκτυο, της τηλεφωνικής υπηρεσίας, του γκριλ μαγειρέματος, του υδρομασάζ ή της πισίνας) ή (iv) διαφορετικά οποιοδήποτε άλλο ζήτημα, το οποίο δε σχετίζεται άμεσα με το εν λόγω κατάλυμα, όπως για παράδειγμα, οποιαδήποτε ζητήματα που αφορούν σε παραπλήσια καταλύματα, στη γειτονιά ή τα γύρω περίχωρα.

(δ) «Παράνομη Απώλεια Προκαταβολής» σημαίνει την απώλεια του Προστατευόμενου Επισκέπτη που προκύπτει από διαφωνία μεταξύ ενός Προστατευόμενου Επισκέπτη και ενός Οικοδεσπότη ενός ενοικιαζόμενου καταλύματος που είναι καταχωρισμένο σε Ιστότοπο της Vrbo και αφορά σε προκαταβολή η οποία, μετά την ολοκλήρωση της διαμονής του Προστατευόμενου Επισκέπτη και κατά την αποκλειστική κρίση μας, παρακρατείται παράνομα από τον Οικοδεσπότη κατά παράβαση της ισχύουσας συμφωνίας ενοικίασης.

4. Ενδεικτικά παραδείγματα απωλειών που δεν προστατεύονται.

Τα παρακάτω αποτελούν ενδεικτικά παραδείγματα απωλειών χρημάτων, οι οποίες ΔΕΝ καλύπτονται από το Πρόγραμμα, όπως καθορίζεται κατά την αποκλειστική κρίση μας:

- ΟΠΟΙΕΣΔΗΠΟΤΕ ΖΗΜΙΕΣ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΠΟΣΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΙ ΠΛΗΡΩΘΕΙΉ ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΙ ΩΣ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ ΣΤΟΝ ΟΙΚΟΔΕΣΠΟΤΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΕΜΜΕΣΩΝ ΑΠΩΛΕΙΩΝ, ΑΠΩΛΕΙΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ, ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΤΕΛΩΝ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΟΥ, ΑΛΛΩΝ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ, ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ, ΚΟΣΤΟΥΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣΉ ΚΑΙ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΚΟΣΤΟΣΉ ΔΑΠΑΝΗ.
- ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΑΜΕΣΗ, ΕΜΜΕΣΗ, ΚΥΡΩΤΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ, ΘΕΤΙΚΗ, ΕΙΔΙΚΗΉ ΑΠΟΘΕΤΙΚΗ ΖΗΜΙΑ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟΉ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΤΡΟΠΟ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ, ΤΗΝ ΠΡΟΒΟΛΗΉ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΑΠΟ ΕΣΑΣ ΤΩΝ ΙΣΤΟΤΟΠΩΝ ΤΗΣ VRBOΉ ΜΕ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΉ ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ, ΠΡΟΒΟΛΗΣΉ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΙΣΤΟΤΟΠΩΝ ΤΗΣ VRBO.
- Πληρωμές που καταβάλλονται σε Οικοδεσπότη για Κράτηση που δεν έχει πραγματοποιηθεί μέσω του Συστήματος κρατήσεων της Vrbo.
- Οποιοσδήποτε προκαταβολές ή πληρωμές για ένα ενοικιαζόμενο κατάλυμα διακοπών που δεν αποζημιώθηκαν ή επιστράφηκαν επειδή ο Προστατευόμενος Επισκέπτης δεν συμμορφώνεται με τις πολιτικές του Οικοδεσπότη, συνιστά παραβίαση της συμφωνίας ενοικίασης ή όπως διαφορετικά επιτρέπεται στη συμφωνία ενοικίασης.
- Πληρωμές ή προκαταβολές που έχουν καταβληθεί σε οποιονδήποτε Οικοδεσπότη. Με μετρητά, επιταγή σε μετρητά, Western Union, Moneygram, Moneybookers ή άλλες υπηρεσίες άμεσων εμβασμάτων.
- Πληρωμές ή προκαταβολές που έχουν καταβληθεί σε οποιονδήποτε Οικοδεσπότη, χρησιμοποιώντας μια μη αποδεκτή μέθοδο πληρωμής, όπως, χωρίς περιορισμό, μετρητά ή επιταγή σε εντολή ιδίου ή που κατά την εύλογη και αποκλειστική μας κρίση είναι ύποπτες ή/και αποτελούν απάτη.
- Οποιαδήποτε απώλεια οποιουδήποτε είδους που εμείς πιστεύουμε κατά την εύλογη κρίση μας ότι ο Προστατευόμενος Επισκέπτης και ο Οικοδεσπότης πραγματοποιούν με σκοπό την κατάχρηση του Προγράμματος.
- Οποιαδήποτε απώλεια χρημάτων που προκαλείται από ή προκύπτει από γεγονότα εκτός του ελέγχου της Vrbo που αποκαλούνται κοινώς συμβάντα ανωτέρας βίας, όπως καιρικές συνθήκες, φυσικές καταστροφές ή οικοδομικές κατασκευές.
- Οποιαδήποτε απώλεια χρημάτων που δεν προκύπτει άμεσα από ένα Προστατευόμενο Περιστατικό.

5. Διαδικαστικές Απαιτήσεις.

Για να λάβει ο Προστατευόμενος Επισκέπτης οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων για Απώλεια στο πλαίσιο του Προγράμματος, πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που παρατίθενται παρακάτω. Εάν δεν ακολουθήσετε αυτές τις απαιτήσεις ή προβείτε σε οποιαδήποτε ενέργεια που βλάπτει την ικανότητα ή και το δικαίωμα της Vrbo να μετριάσει την Απώλεια ή εάν ο Προστατευόμενος Επισκέπτης προβεί σε οποιαδήποτε ψευδή ή παραπλανητική δήλωση ή δηλώσεις σχετικά με οποιοδήποτε αίτημα επιστροφής χρημάτων δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας, ενδέχεται να ακυρωθεί η επιλεξιμότητα του Προστατευόμενου Επισκέπτη για επιστροφή χρημάτων στο πλαίσιο του Προγράμματος.

(α) Απόδειξη μη αποζημιωθέντων ζημιών. Κατόπιν αιτήματός μας, ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να παρέχει στη Vrbo γραπτή απόδειξη ότι τα χρήματα του Προστατευόμενου Επισκέπτη δεν έχουν ανακτηθεί (και δεν θα ανακτηθούν) από ή αποζημιωθεί από την τράπεζα(ες) τον πάροχο πληρωμών ή τον εκδότη της πιστωτικής κάρτας (κατά περίπτωση). Για την αποκατάσταση της ζημίας, ο Προστατευόμενος Επισκέπτης απαιτείται να αποδεχτεί οποιονδήποτε διακανονισμό ή μερική πληρωμή από την τράπεζα(ες), τον πάροχο πληρωμών ή τον εκδότη της πιστωτικής κάρτας (κατά περίπτωση), αλλά μπορεί να εξακολουθεί να δικαιούται πρόσθετη αποζημίωση βάσει του προγράμματος, ποσού έως το συνολικό ποσό της ζημίας..

(β) Απόδειξη ταυτότητας. Ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να παρέχει έγγραφη απόδειξη της ταυτότητάς του της (π.χ. αντίγραφο διαβατηρίου, διπλώματος οδήγησης, λογαριασμούς υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, στοιχεία της πιστωτικής κάρτας, κ.λπ.) όπως μπορεί να απαιτούμε κατά την αποκλειστική διακριτική μας ευχέρεια. Διατηρούμε το δικαίωμα να καθορίζουμε την εγκυρότητα των εν λόγω εγγράφων ταυτότητας κατά την αποκλειστική διακριτική μας ευχέρεια.

(γ) Απόδειξη της κράτησης. Κατόπιν αιτήματος από εμάς, ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να παρέχει ένα αντίγραφο του κωδικού (ID) της Κράτησης (ηλεκτρονικό ή σε έντυπη μορφή) ή επιβεβαίωση κράτησης που παρέχεται από τον Ιστότοπο της Vrbo όταν ο Προστατευόμενος Επισκέπτης έκλεισε για πρώτη φορά κατάλυμα μέσω του Συστήματος κρατήσεων της Vrbo. Επιπλέον, εμείς πρέπει να μπορούμε να επαληθεύσουμε την κράτηση μέσω αποδεικτικών στοιχείων που αφορούν την εν λόγω Κράτηση στην Πλατφόρμα της Vrbo.

(δ) Απόδειξη Αποδοχής Κράτησης. Κατόπιν αιτήματος από εμάς, ο Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να αποδείξει ότι ο Οικοδεσπότης αποδέχτηκε την Κράτηση και ότι ο Επισκέπτης πλήρωσε για την κράτηση. Για την απόδειξη της αποδοχής ενδεχομένως να απαιτηθεί από εσάς να προσκομίσετε τεκμηρίωση του email, της τηλεφωνικής κλήσης, γραπτής ή άλλης επικοινωνίας με τον Οικοδεσπότη σχετικά με την Κράτηση.

(ε) Απόδειξη Πληρωμής. Κατόπιν αιτήσεως, ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να προσκομίσει γραπτή τεκμηρίωση όλων των πληρωμών και των επιστροφών χρημάτων (μερικές, ολοσχερείς ή και προκαταβολές) που καταβλήθηκαν στον Οικοδεσπότη. Οι αποδεκτές μέθοδοι πληρωμής περιορίζονται στις αναφερόμενες κατά το check out [πληρωμή μέσω κάρτας Visa, MasterCard, American Express, Discover ή μέσω eChecks (τα eChecks είναι διαθέσιμα μόνο για τους κατοίκους των ΗΠΑ)].

(στ) Τεκμηρίωση της Απώλειας. Κατόπιν αιτήματός μας, ο Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να προσκομίζει όλα τα αιτούμενα έγγραφα τεκμηρίωσης σχετικά με την απώλεια ή την υπεξαίρεση των χρημάτων. Ο Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να προσκομίσει έγγραφα αποδεικτικά στοιχεία ότι ο Οικοδεσπότης έλαβε χρήματα από τον Προστατευόμενο Επισκέπτη, ενημερώθηκε για το αίτημα επιστροφής χρημάτων του Προστατευόμενου Επισκέπτη και αρνήθηκε ή

παρέλειψε να επιστρέψει ή να αποζημιώσει τον Προστατευόμενο Επισκέπτη για τα εν λόγω χρήματα. Εσείς δεν πρέπει να τροποποιείτε ούτε να καταστρέφετε οποιαδήποτε έγγραφα τεκμηρίωσης που σχετίζονται με τα απολεσθέντα ή υπεξαιρεμένα χρήματα έως ότου επιλυθεί το ζήτημα.

(ζ) Ενημερώστε μας. Ο Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να ενημερώσει τη Vrbo εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την πρώτη γενεσιουργό αιτία του αιτήματος του Προστατευόμενου Επισκέπτη για επιστροφή χρημάτων στα πλαίσια του Προγράμματος, μέσω (i) email στο τμήμα υποστήριξης πελατών, (ii) ταχυδρομικά στη διεύθυνση Book with Confidence Guarantee, υπόψη EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Ιρλανδία.

(η) Υποβάλετε ένα Αίτημα Επιστροφής Χρημάτων. Ο Προστατευόμενος Επισκέπτης πρέπει να συμπληρώσει, να υπογράψει και να υποβάλει το Αίτημα Επιστροφής Χρημάτων, μαζί με όλα τα απαιτούμενα έγγραφα σε μας εντός έξι μηνών από την πρώτη ημέρα διαμονής στο εν λόγω κατάλυμα. Εάν δεν υποβληθεί ένα συμπληρωμένο Αίτημα Επιστροφής Χρημάτων εντός αυτής της χρονικής περιόδου, οποιαδήποτε αξίωση θα θεωρηθεί απορριφθείσα. Το υποβληθέν Αίτημα Επιστροφής Χρημάτων πρέπει να περιέχει τη συμφωνία του Προστατευόμενου Επισκέπτη ότι (i) Οποιαδήποτε πληρωμή διαθέσιμη στον εν λόγω Προστατευόμενο Επισκέπτη στα πλαίσια του Προγράμματος θα είναι πληρωτέα μόνο στο βαθμό που οι πρόσοδοι από οποιαδήποτε κάλυψη ή ανάκτηση που παρέχονται βάσει οποιουδήποτε ασφαλιστήριου συμβολαίου ή από οποιαδήποτε άλλη πηγή ανάκτησης, που διατηρούνται ή είναι εισπρακτέοι από τον Προστατευόμενο Επισκέπτη, δεν επαρκούν για την πλήρη αποζημίωση του Προστατευόμενου Επισκέπτη με επιστροφή χρημάτων για απώλεια ή υπεξαίρεση πληρωμών που έχουν καταβληθεί στον Οικοδεσπότη.· (ii) Εάν εμείς εκδώσουμε μια επιστροφή χρημάτων σε εσάς στα πλαίσια του Προγράμματος, συμφωνείτε ότι αναλαμβάνουμε όλα τα δικαιώματά σας έναντι του Οικοδεσπότη και οποιωνδήποτε τρίτων μερών που σχετίζονται με την Απώλεια και δυνάμεθα να διεκδικήσουμε τα εν λόγω δικαιώματα απευθείας ή για λογαριασμό σας κατά την αποκλειστική διακριτική μας ευχέρεια.· (iii) Εάν εκδώσουμε μια επιστροφή χρημάτων σε εσάς στα πλαίσια του Προγράμματος και στη συνέχεια λάβετε αποζημίωση για την απώλειά σας από τον Οικοδεσπότη ή βάσει ασφαλιστηρίου συμβολαίου ή άλλη πηγή ανάκτησης, θα μας επιστρέψετε αμέσως το ποσό της επιστροφής χρημάτων και (iv) Συμφωνείτε να υπογράψετε μια γενική Συμφωνία Διακανονισμού και Απαλλαγής, απαλλάσσοντας έτσι εμάς, τη μητρική μας εταιρεία, τις θυγατρικές και συνδεδεμένες εταιρείες από όλες ανεξαιρέτως τις αξιώσεις που μπορεί να έχετε και που μπορεί να προκύψουν πριν από την ημερομηνία οποιασδήποτε πληρωμής που καταβάλλεται στα πλαίσια του Προγράμματος. Θα ολοκληρώσουμε τη διεκπεραίωση οποιουδήποτε αιτήματος επιστροφής χρημάτων στα πλαίσια του Προγράμματος εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος μετά την παραλαβή όλων των αιτούμενων εγγράφων τεκμηρίωσης. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, συνιστάται στον Προστατευόμενο Επισκέπτη που επιδιώκει επιστροφή χρημάτων, να μην απορρίπτει ούτε να τροποποιεί οποιαδήποτε έγγραφα τεκμηρίωσης σχετικά με το αίτημα επιστροφής χρημάτων, έως ότου επιλυθεί το ζήτημα.

6. Βοηθήστε μας για να σας βοηθήσουμε. Με την επιφύλαξη των απαιτήσεων που ορίζονται παραπάνω, εάν ένας Προστατευόμενος Επισκέπτης αιτηθεί επιστροφή χρημάτων στα πλαίσια του Προγράμματος, συμφωνεί να προσκομίσει σε μας, σε εύθετο χρόνο, όλα τα έγγραφα τεκμηρίωσης που αιτούνται για την υποστήριξη του εν λόγω αιτήματος. Ο Προστατευόμενος Επισκέπτης συμφωνεί επίσης να συνεργαστεί πλήρως με εμάς σε όλες τις πτυχές της διαδικασίας επιστροφής χρημάτων. Μπορεί να αρνηθούμε την επιστροφή χρημάτων σε οποιονδήποτε Προστατευόμενο Επισκέπτη που δεν απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με μια κατ' ισχυρισμό Απώλεια εντός του χρονικού πλαισίου που ορίζεται στους παρόντες Όρους.

7. Ολόκληρη η συμφωνία, στοιχεία επικοινωνίας. Οι παρόντες Όροι αποτελούν τη συνολική συμφωνία μεταξύ της Vrbo και κάθε Προστατευόμενου Επισκέπτη σχετικά με το Πρόγραμμα. Εκτός όπως ενδεχομένως να τροποποιηθεί από τους παρόντες Όρους, κάθε Προστατευόμενος Επισκέπτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι δεσμεύεται από τους ισχύοντες Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης των Ιστότοπων της Vrbo, συμπεριλαμβανομένης, χωρίς περιορισμό, της διάταξής τους σχετικά με την επίλυση διαφορών και τη διαιτησία. Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ αυτών των Όρων και των Όρων και Προϋποθέσεων Χρήσης, θα υπερισχύουν οι παρόντες Όροι. Εάν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με το Πρόγραμμα ή τους παρόντες Όρους, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας μέσω: (i) email στο τμήμα υποστήριξης πελατών,· (ii) ταχυδρομικώς στη διεύθυνση Vrbo Book with Confidence Program, EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Ιρλανδία (iii) επικοινωνώντας με την υπηρεσία [υποστήριξης πελατών](#).