

A.G PROPERTIES LIMITED · TRADING AS AG SUITES

Politica di Rimborso

Condizioni di cancellazione e rimborso applicabili alle prenotazioni di appartamenti e unità ricettive gestite da AG Suites

Versione 1.0 · in vigore dal 12 maggio 2026

In sintesi. Le prenotazioni effettuate direttamente tramite il sito agsuites.com, via e-mail, telefono o messaggistica sono **definitive e non rimborsabili** in nessun caso di cancellazione, modifica, mancato arrivo o partenza anticipata. Le prenotazioni effettuate tramite Booking.com, Airbnb e i portali del Gruppo Expedia sono invece regolate esclusivamente dalle condizioni di cancellazione e rimborso indicate sul relativo portale al momento della prenotazione.

1. Ambito di applicazione

La presente Politica di Rimborso (di seguito la "Politica") disciplina le condizioni economiche applicabili in caso di cancellazione, modifica o mancato utilizzo di una prenotazione relativa agli alloggi gestiti da A.G Properties Limited, operante con il marchio commerciale AG Suites (di seguito "AG Suites", "noi"). La Politica costituisce parte integrante dei Termini e Condizioni di prenotazione e si intende accettata dall'Ospite al momento della conferma della prenotazione.

Le condizioni applicabili dipendono dal **canale di prenotazione** utilizzato, secondo quanto specificato agli articoli 3 e 4.

2. Definizioni

Ai fini della presente Politica si intende per:

- **Prenotazione diretta:** qualsiasi prenotazione conclusa tramite il sito agsuites.com o il relativo motore di prenotazione, oppure tramite e-mail, telefono, messaggistica o accordo diretto con AG Suites.
- **Prenotazione tramite portale (OTA):** qualsiasi prenotazione conclusa tramite una piattaforma di terze parti, tra cui Booking.com, Airbnb e i portali del Gruppo Expedia (Expedia, Hotels.com, Vrbo, Ebookers, Orbitz, Travelocity, Hotwire e affiliati).
- **Ospite:** la persona che effettua la prenotazione e ogni ulteriore occupante indicato nella stessa.
- **No-show:** il mancato arrivo dell'Ospite alla data di check-in prevista, senza comunicazione preventiva.

3. Prenotazioni dirette — condizione non rimborsabile

Tutte le prenotazioni dirette sono offerte in **tariffa non rimborsabile**. L'importo corrisposto è dovuto per intero all'atto della conferma e **non dà diritto ad alcun rimborso, totale o parziale, né a credito o voucher**, in nessuna delle seguenti ipotesi:

- cancellazione della prenotazione da parte dell'Ospite, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, anche immediatamente successivo alla conferma;
- mancato arrivo (no-show), arrivo posticipato o partenza anticipata rispetto alle date prenotate;
- riduzione del numero di ospiti o del numero di notti soggiornate;
- impedimenti personali dell'Ospite, quali malattia, infortunio, impegni di lavoro, motivi familiari, mancata concessione di visti o documenti di viaggio;
- cancellazione, ritardo o modifica di voli, traghetti o altri mezzi di trasporto;

- condizioni meteorologiche avverse, scioperi o altri eventi non imputabili ad AG Suites che rendano il viaggio meno agevole o indesiderato.

Tale condizione trova diretta corrispondenza nella tariffa applicata: le prenotazioni dirette beneficiano della miglior tariffa disponibile proprio in ragione della loro natura non rimborsabile. Raccomandiamo pertanto a ogni Ospite di sottoscrivere una **polizza assicurativa di viaggio** che copra il rischio di annullamento (art. 8).

Modifiche. Eventuali richieste di modifica delle date, dell'unità o del numero di ospiti potranno essere valutate da AG Suites a titolo di mera cortesia commerciale, senza alcun obbligo di accoglimento, compatibilmente con la disponibilità e con eventuale conguaglio tariffario. L'accoglimento di una richiesta non costituisce rinuncia alla presente Politica né precedente vincolante per prenotazioni successive.

4. Prenotazioni tramite Booking.com, Airbnb e Gruppo Expedia

Le prenotazioni effettuate tramite portali di terze parti sono soggette **esclusivamente alle condizioni di cancellazione, modifica e rimborso indicate sul relativo portale** e accettate dall'Ospite al momento della prenotazione. Tali condizioni variano in funzione della tariffa selezionata, dell'unità e del periodo, e prevalgono su quanto disposto all'articolo 3.

- La richiesta di cancellazione o di rimborso deve essere presentata **direttamente attraverso il portale** utilizzato per la prenotazione, secondo le procedure dallo stesso previste.
- L'eventuale rimborso è **elaborato e liquidato dal portale**, secondo le proprie tempistiche, modalità e politiche di pagamento; AG Suites non gestisce né controlla tali processi.
- AG Suites non è in grado di derogare, estendere o anticipare le condizioni stabilite dal portale, né di riconoscere rimborsi non previsti dalle stesse.
- Per le prenotazioni su portale, il servizio clienti competente è quello del portale medesimo.

5. Prospetto riepilogativo

Canale di prenotazione	Condizioni applicabili	Gestione del rimborso
agsutes.com E-mail · telefono · diretto	Tariffa non rimborsabile. Nessun rimborso per cancellazione, no-show, arrivo tardivo o partenza anticipata.	Non applicabile, salvo i casi di cui all'art. 6.
Booking.com	Condizioni della tariffa selezionata su Booking.com.	Gestito da Booking.com.
Airbnb	Politica di cancellazione indicata nell'annuncio Airbnb.	Gestito da Airbnb.
Gruppo Expedia Expedia · Hotels.com · Vrbo · Ebookers · Orbitz · Travelocity · Hotwire	Condizioni della tariffa selezionata sul portale del Gruppo Expedia.	Gestito dal portale del Gruppo Expedia.

6. Cancellazione da parte di AG Suites e circostanze eccezionali

Qualora AG Suites si trovi nell'impossibilità di mettere a disposizione l'alloggio prenotato per cause a sé imputabili (a titolo esemplificativo: guasto grave, danno all'immobile, inagibilità, sovrapposizione di prenotazioni), AG Suites provvederà, a propria scelta e previo accordo con l'Ospite:

- a offrire una sistemazione alternativa di categoria equivalente o superiore, senza costi aggiuntivi per l'Ospite; oppure
- a rimborsare integralmente gli importi corrisposti per le notti non usufruite.

Il rimborso integrale è altresì riconosciuto qualora il soggiorno risulti oggettivamente e definitivamente impossibile per provvedimenti dell'autorità competente che vietino il viaggio o l'ospitalità nel periodo prenotato. Al di fuori di tali ipotesi, e fatti salvi i diritti inderogabili riconosciuti dalla legge, non sono previsti rimborsi per le prenotazioni dirette.

7. Diritto di recesso del consumatore

Ai sensi della normativa europea in materia di diritti dei consumatori, recepita a Malta dai Consumer Rights Regulations (S.L. 378.17), il diritto di recesso di quattordici giorni previsto per i contratti a distanza **non si applica ai servizi di alloggio diversi da quelli residenziali quando il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici**. Le prenotazioni di soggiorno presso AG Suites rientrano in tale esclusione e non sono pertanto soggette a diritto di ripensamento.

8. Assicurazione viaggio

In considerazione della natura non rimborsabile delle prenotazioni dirette, AG Suites raccomanda vivamente a ciascun Ospite di stipulare una polizza assicurativa di viaggio che includa la copertura per annullamento, interruzione del soggiorno, malattia e imprevisti di trasporto. AG Suites non è parte di tali contratti assicurativi e non fornisce consulenza in materia; su richiesta, può rilasciare la documentazione di prenotazione e di pagamento utile all'apertura di un sinistro.

9. Modalità e tempistiche di rimborso

I rimborsi eventualmente dovuti da AG Suites ai sensi dell'articolo 6 sono elaborati entro **quattordici (14) giorni** dalla conferma del diritto al rimborso, mediante accredito sullo stesso metodo di pagamento utilizzato per la prenotazione, salvo diverso accordo scritto. I tempi di accredito effettivi dipendono dall'istituto emittente. Nessun onere è addebitato all'Ospite per l'elaborazione del rimborso; eventuali commissioni di cambio o di intermediario bancario restano a carico dell'Ospite.

Deposito cauzionale. L'eventuale deposito cauzionale o pre-autorizzazione a garanzia di danni non costituisce parte del corrispettivo del soggiorno ed è svincolato o restituito dopo il check-out, previa verifica dell'unità, secondo quanto previsto dai Termini e Condizioni.

10. Reclami e contatti

Ogni reclamo relativo al soggiorno deve essere comunicato tempestivamente, e comunque durante il soggiorno stesso, all'indirizzo info@agsutes.com, così da consentire ad AG Suites di intervenire. I reclami relativi a prenotazioni effettuate tramite portali devono essere inoltrati anche al portale competente. AG Suites riscontra i reclami scritti entro un termine ragionevole dalla ricezione.

11. Legge applicabile, modifiche e prevalenza

La presente Politica è regolata dalla legge maltese; per ogni controversia sono competenti i tribunali di Malta, fatti salvi i diritti inderogabili spettanti al consumatore in base alla legge del proprio paese di residenza. AG Suites si riserva di modificare la presente Politica in qualsiasi momento; alla singola prenotazione si applica la versione in vigore alla data della conferma. In caso di difformità tra la presente Politica e le condizioni contrattuali accettate su un portale di terze parti, prevalgono queste ultime limitatamente alle prenotazioni ivi effettuate. La versione italiana della presente Politica ha valore informativo; in caso di discrepanza con la versione inglese, prevale quest'ultima.

A.G Properties Limited

trading as AG Suites
VAT: MT 27410501

Sede legale

Redeemer, Tas-Salib,
Bingemma,
Limiti tar-Rabat, RBT 0303,
Rabat, Malta

Sede operativa

122–123 Pangea Office Blocks,
Level 3,
St George's Road, St Julian's,
Malta

Contatti

info@agsutes.com
agsutes.com

Documento emesso da A.G Properties Limited · Versione 1.0 · in vigore dal 12 maggio 2026 · Il presente documento sostituisce ogni precedente versione della Politica di Rimborso.