

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
FORNITORE DI SERVIZI TURISTICI (AMBASSADOR SUITE HOTEL)
UTENTE INTERNET (CLIENTE)**

1 Disposizioni generali

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito: **CGC**) regolano il contenuto dei contratti posti in essere dal Cliente dell'Ambassador Suite Hotel (di seguito) che offre servizi turistici (di seguito: **fornitore di servizi turistici**) con l'Utente (di seguito: **ospite**) conclusi via e mail, fax o posta ordinaria. E' fatta salva la possibilità di stipulare accordi specifici, (sistema on line Tiscover), ferme restando le presenti condizioni generali di contratto.

2 Conclusione del contratto e caparra

2.1 Nel caso di prenotazione si instaura un rapporto contrattuale diretto tra fornitore di servizi turistici e ospite disciplinato dalle presenti CGC..

2.2 Al momento della prenotazione se richiesto, l'ospite è tenuto a pagare contestualmente, a mezzo di carta di credito, bonifico bancario o altro, al fornitore di servizi turistici, una caparra come indicato calcolata in percentuale sul totale dell'ammontare del servizio prenotato.

Nell'eventualità di pagamento di detta caparra a mezzo bonifico bancario o altro, la conferma di avvenuta prenotazione impegna il fornitore di servizi turistici solamente a mantenere la prenotazione valida per 5 giorni lavorativi a partire dalla data della prenotazione stessa.

Solo con l'invio a mezzo fax o e-mail al fornitore di servizi turistici, entro i 5 giorni, da parte dell'Utente Internet, di copia del bonifico bancario del pagamento della caparra, la prenotazione risulterà definitivamente confermata. In mancanza, l'Utente non avrà diritto alla prenotazione.

2.3 A prenotazione avvenuta il fornitore, invierà a mezzo e-mail, via fax o posta ordinaria all'ospite una conferma di avvenuta prenotazione indicante la specifica dei servizi prenotati, l'importo totale degli stessi, l'ammontare della caparra che è stata saldata a mezzo carta di credito oppure che verrà saldata entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data della prenotazione stessa.

3 Inizio e fine del soggiorno

3.1 L'ospite ha diritto di poter usufruire dei servizi prenotati a partire dalle ore 15.00 del giorno d'arrivo stabilito.

3.2 Nel caso in cui i servizi siano richiesti e forniti dal fornitore di servizi turistici all'ospite prima delle ore 6.00 del mattino si considereranno i servizi come pernottamento a tutti gli effetti.

3.3 I servizi prenotati dovranno cessare entro le ore 10.00 del giorno di partenza.

4 Disdetta della prenotazione

4.1 Disdetta del fornitore di servizi turistici.

La disdetta totale e/o parziale da parte del fornitore di servizi turistici della prenotazione non è ammessa, salvo caso fortuito e/o cause di forza maggiore.

4.2 Disdetta dell'ospite.

L'ospite deve dare comunicazione scritta (lettera, fax o e-mail) al fornitore di servizi turistici della eventuale disdetta.

In caso di disdetta totale l'ospite avrà diritto da parte del prestatore di servizi turistici alla restituzione della caparra pagata con carta di credito o bonifico bancario - al netto delle spese - solo nel caso in cui la comunicazione sia effettuata entro i giorni indicati di anticipo rispetto alla data di inizio del soggiorno. La restituzione sarà effettuata entro 30 giorni dallo storno a mezzo bonifico bancario.

4.3 Nel caso in cui la disdetta sopraggiunga oltre tale termine o non sopraggiunga

affatto, il prestatore di servizi turistici avrà diritto a trattenere l'intera caparra pagata con carta di credito o bonifico bancario. Il fornitore di servizi turistici ha inoltre il diritto di richiedere il pagamento di ulteriori commissioni di disdetta sino alla totalità del prezzo del servizio prenotato al netto della caparra versata.

4.4 Anche se l'ospite non utilizza i servizi prenotati è obbligato al pagamento degli stessi al fornitore di servizi turistici.

5 Alloggio sostitutivo.

5.1 Il fornitore di servizi turistici può mettere a disposizione dell'ospite, per giustificati motivi, una sistemazione sostitutiva qualora questa abbia le caratteristiche adeguate.

5.2 La sostituzione dell'alloggio è giustificata ad esempio nel caso in cui l'unità sia divenuta inutilizzabile o la sostituzione sia motivata da preminenti ragioni di gestione.

5.3 Nel caso di disdetta da parte del fornitore di servizi turistici per caso fortuito e/o cause di forza maggiore, questi è obbligato a ricercare per l'ospite una sistemazione sostitutiva di pari qualità. Nel caso in cui ed in via eccezionale l'ospite sia venuto a conoscenza della disdetta al momento del suo arrivo, il fornitore di servizi turistici deve provvedere ad una sistemazione sostitutiva entro quattro ore.

5.4 Eventuali maggiori costi per la sistemazione sostitutiva sono a carico del fornitore di servizi turistici.

5.5 Nei casi sopra descritti, l'ospite ha altresì diritto alla restituzione da parte del fornitore di servizi turistici della caparra versata.

6. Diritti dell'ospite

6.1 A partire dall'inizio del soggiorno l'ospite acquista il diritto d'uso delle unità locate, degli arredi dell'esercizio alberghiero che normalmente e senza particolari condizioni sono a disposizione degli ospiti.

7. Obblighi dell'ospite

7.1 Al termine del soggiorno l'ospite deve provvedere al pagamento del corrispettivo al netto della caparra versata. Valute estere sono accettate dal fornitore di servizi turistici entro i limiti del possibile, al cambio del giorno. Il fornitore di servizi turistici non è obbligato ad accettare assegni.

7.2 Nel caso in cui generi alimentari e bevande siano acquistabili nei locali dell'esercizio alberghiero il fornitore di servizi turistici potrà, nel caso in cui l'ospite introduca detti beni nell'esercizio e li consumi negli spazi comuni, fatturare il corrispettivo.

7.3 Prima dell'utilizzo di apparecchi elettrici inusuali, l'ospite dovrà richiedere la preventiva autorizzazione da parte del fornitore di servizi turistici.

7.4 Per eventuali danni causati dall'ospite si applicano le norme generali di risarcimento. Pertanto l'ospite è responsabile per qualsiasi danno patito dal fornitore di servizi turistici o da terzi e da lui causato o causato da persone per le quali lo stesso è responsabile, e questo anche nel caso in cui la parte lesa possa richiedere direttamente il risarcimento del danno al fornitore di servizi turistici.

8 Diritti del fornitore dei servizi turistici.

8.1 Nel caso di rifiuto di pagamento o ritardo nel pagamento dell'importo concordato da parte dell'ospite, il fornitore di servizi ha il diritto di ritenzione delle cose dell'ospite che si trovano in albergo al fine di garantire il proprio diritto di credito per l'alloggio ed il vitto.

8.2 Il fornitore di servizi turistici ha, a garanzia dell'importo concordato, un diritto di pegno sulle cose dell'ospite che si trovano in albergo.

8.3 Nel caso in cui vengano prestati eventuali servizi aggiuntivi nella camera dell'ospite, o in orari particolari, il fornitore di servizi turistici ha la facoltà di

richiedere un pagamento extra; tale pagamento extra deve essere però indicato nella cartella informativa a disposizione dell'ospite in camera. Il fornitore di servizi turistici può rifiutare, per motivi organizzativi, la prestazione di detti servizi.

9 Obblighi del fornitore di servizi turistici.

9.1 Il fornitore di servizi turistici è obbligato ad offrire il servizio concordato con lo standard adeguato.

9.2 Il fornitore di servizi turistici garantisce che tutti i prezzi da lui indicati nel listino prezzi sono prezzi lordi ed includono pertanto eventuali tasse ed imposte. Il fornitore di servizi turistici deve in forma adeguata precisare se oltre al prezzo indicato è richiesto il pagamento di determinate tasse, con indicazione dei relativi importi.

9.3 Il fornitore di servizi turistici si obbliga ad indicare i prezzi ai sensi del punto 9.2 assumendosi l'esclusiva responsabilità per la loro esaustività e corrispondenza al vero.

9.4 Servizi extra del fornitore di servizi turistici che non sono inclusi nel prezzo dell'alloggio:

- a) particolari tipi di servizi possono essere fatturati a parte ed in tale caso devono essere indicati anche nel sito Internet come ad esempio l'utilizzo di sale conferenza, piscina, solarium, garage, ecc.;
- b) per l'aggiunta di letti, anche per bambini, sarà fatturato un prezzo scontato.

10 Responsabilità del fornitore di servizi turistici.

10.1 Il fornitore di servizi turistici è responsabile dei danni patiti dall'ospite se il danno si è verificato nei locali dell'albergo e lo stesso o i propri dipendenti ne siano responsabili.

10.2 Il fornitore di servizi turistici risponde quale custode per cose introdotte nei locali dell'albergo dall'ospite per un importo massimo di € 1.100,00.= se ed in quanto non riesca a dimostrare che il danno non è stato causato da lui, dai propri dipendenti o da persone che frequentano il proprio esercizio. In tale contesto è responsabile fino a un massimale di € 550,00.= per oggetti di valore, denaro e titoli di credito, a meno che conoscendone le particolarità non le abbia prese direttamente in custodia o che il danno sia stato causato da lui stesso o dai propri dipendenti. In questi casi ne risponde per il valore totale. La custodia di oggetti di valore, denaro e titoli di credito, può essere rifiutata nel caso in cui si tratti di oggetti di valore superiore a quelli che di solito la determinata tipologia di ospite, con riferimento al tipo di esercizio, consegna in custodia. Le cose si considerano introdotte nell'albergo nel momento in cui sono prese in consegna da un membro del personale dell'esercizio alberghiero o siano portate in un posto, all'interno dell'esercizio alberghiero, destinato alla custodia delle stesse.

11 Animali

11.1 Animali non possono essere introdotti nell'esercizio alberghiero se non dietro previa autorizzazione e a fronte di un corrispettivo. Gli animali non possono essere introdotti nei saloni, negli spazi comuni e nei locali adibiti a ristoranti.

11.2 L'ospite è responsabile dei danni causati da animali in sua custodia in base alle norme dettate in materia.

12 Prolungamento del soggiorno

12.1 Il prolungamento del soggiorno può essere accettato dal fornitore di servizi turistici.

13 Fine del soggiorno

13.1 Nel caso in cui il contratto di albergo sia a tempo determinato il soggiorno termina alla scadenza. Nel caso in cui l'ospite parta ante tempo il prestatore di

servizi turistici ha il diritto di richiedere il compenso totale concordato. Il fornitore di servizi turistici è libero, nei limiti del possibile, di ricollocare le unità non utilizzate.

13.2 Nel caso in cui l'ospite non liberi la camera entro le ore 10.00 del giorno della partenza il fornitore di servizi turistici ha il diritto di fatturare un ulteriore giorno di soggiorno.

13.3 Il fornitore di servizi turistici può recedere immediatamente dal contratto nel caso in cui l'ospite:

- a) utilizzi i locali con grave pregiudizio della proprietà o renda intollerabile la convivenza con gli altri ospiti tenendo un comportamento privo di riguardo, scandaloso o in ogni caso sconsiderato o si renda colpevole di azioni od omissioni contro il prestatore di servizi turistici, il personale e/o persone che si trovano nell'esercizio alberghiero, punita dalla legge come reato e che abbiano ad oggetto, i diritti di proprietà, il buon costume e l'integrità fisica;
- b) nel caso in cui sia affetto da malattia contagiosa o di malattia il cui decorso superi il periodo di soggiorno concordato o nel caso in cui si rendano necessarie cure particolari;
- c) non provveda al pagamento della fattura entro i termini concordati.

14 Malattia dell'ospite nella struttura ricettiva.

14.1 Nel caso in cui un ospite si ammali durante il periodo di soggiorno nella struttura ricettiva il fornitore di servizi turistici ha l'obbligo di provvedere all'assistenza medica se questa si renda necessaria e l'ospite non sia in grado di provvedervi.

14.2 Il fornitore di servizi turistici ha il diritto ad essere risarcito dall'ospite o dai suoi eredi, nei seguenti casi:

- a) rifusione di costi medici non ancora saldati dall'ospite;
- b) per i costi di disinfezione nel caso sia stata prescritta dal medico;
- c) costi per materiale non più utilizzabile come biancheria, lenzuola, letti ecc., cose queste che saranno consegnate agli eredi, o per i costi di disinfezione di detti oggetti;
- d) costi per ripristino pareti, oggetti di arredamento, tappeti ecc., nel caso in cui questi siano stati sporcati o danneggiati a causa della malattia;
- e) costi di locazione della stanza nel caso in cui questa non sia stata utilizzabile in connessione al caso di malattia o di morte (minimo tre massimo sette giorni).

15 Luogo di adempimento e foro competente

15.1 Luogo di adempimento del contratto è il luogo dove si ha sede il fornitore di servizi turistici.

15.2 Per tutte le controversie scaturenti dal contratto tra fornitore di servizi turistici e ospite, l'ospite in qualità di consumatore può eleggere domicilio e/o residenza nel luogo ove ha sede il fornitore di servizi turistici.

Ai sensi dell'Art. 1341 C.C. 2° comma con la confer ma della prenotazione si dichiara di accettare specificamente le clausole di cui agli Articoli 2 (Conclusioni del contratto e caparra), 4 (Storno della prenotazione), 6 (Diritti dell'ospite), 7 (Obblighi dell'ospite), 8 (Diritti del prestatore di servizi turistici), 9 (Obblighi del prestatore di servizi turistici), 10 (Responsabilità del prestatore di servizi turistici), 11 (Prolungamento del soggiorno), 13 (Fine del soggiorno), 14 (Malattia dell'ospite nella struttura ricettiva), 15 (Luogo di adempimento e foro competente).