



## **Termini e condizioni generali**

### **I. Ambito di applicazione**

1. I seguenti Termini e condizioni disciplinano la cessione in affitto delle stanze dell'Hotel ai fini di accoglienza alberghiera, nonché tutti i servizi e prodotti forniti al Cliente.
2. La sublocazione o la cessione a terzi della stanza ai fini di soggiorno è subordinata all'autorizzazione per iscritto da parte dell'Hotel.
3. I Termini e condizioni del Cliente sono da ritenersi vincolanti solo nel caso in cui siano stati espressamente e anticipatamente concordati.

### **II. Conclusione del contratto, parti contraenti, limitazione della responsabilità e prescrizione**

1. Il contratto è da intendersi concluso con l'accettazione della richiesta di accoglienza alberghiera del cliente da parte dell'Hotel. L'Hotel si riserva la facoltà di confermare per iscritto la prenotazione, a sua esclusiva discrezione.
2. Le parti contraenti sono la struttura ricettiva presso la quale è stata effettuata la prenotazione (in seguito definito l'Hotel) e il soggetto che effettua la prenotazione (in seguito definito il Cliente). Nel caso in cui la prenotazione sia stata effettuata da terzi, questi e il Cliente risponderanno in solido nei confronti dell'Hotel per tutti gli obblighi previsti dal contratto di accoglienza alberghiera.
3. L'Hotel è responsabile per quanto riguarda i suoi obblighi previsti dal contratto. Tale responsabilità è limitata a lacune nei servizi resi che, fatti salvi i casi in cui le stesse siano dovute a cause estranee alla normale prestazione dei servizi, risultino riconducibili a dolo o grave negligenza da parte dell'Hotel.
4. Tutti i diritti nei confronti dell'Hotel cadono in prescrizione dopo sei mesi.
5. La limitazione della responsabilità e il breve periodo stabilito per la prescrizione sono da ritenersi applicabili a favore dell'Hotel anche in caso di violazione degli obblighi definiti in sede di preparazione del contratto e delle clausole contenute nello stesso.

### **III. Pagamento delle prenotazioni tramite il sito Internet di Leonardo Hotels**

1. Tutte le operazioni effettuate con carta di credito on-line sono sottoposte ad un processo di autenticazione da parte della società emittente la carta di credito, vale a dire "3DSecure" per Visa/Mastercard o "Safekey" per American Express, sia che la prenotazione si riferisca ad una tariffa prepagata o non prepagata.
2. Utilizzo on-line della carta di credito per le prenotazioni prepagate: se il cliente sceglie una tariffa prepagata da saldare con carta di credito, al termine della relativa procedura è tenuto a fornire i dati di una carta di credito valida. La transazione viene perfezionata dalla società emittente la carta di credito dopo aver terminato correttamente il processo di autenticazione. L'intero importo della prenotazione è addebitato direttamente e si genera un cosiddetto "Credit Card Token", che è una versione crittografata del tipo e del numero della carta di credito. Il Credit Card Token resta memorizzato per un periodo definito, in caso di eventuali obblighi di pagamento a carico del cliente, che non siano regolati prima o durante il suo soggiorno in hotel. L'hotel si riserva il diritto di addebitare il Credit Card Token, in qualsiasi momento, nel suddetto periodo di conservazione dovuto per gli obblighi di pagamento, ivi comprese le spese di mancato arrivo o di cancellazione. L'addebito del Credit Card Token implica che la società emittente la carta di credito effettui una conseguente operazione di pagamento e addebiti la carta di credito in questione.
3. Utilizzo on-line della carta di credito per le prenotazioni non prepagate: nelle prenotazioni non prepagate, al cliente potrebbe essere richiesto di fornire i dati di una carta di credito valida al termine del processo di prenotazione, a garanzia di eventuali spese non pagate in hotel. Dopo aver effettuato correttamente l'autenticazione, si genera un cosiddetto "Credit Card Token" e lo si conserva per un periodo definito, in caso di eventuali obblighi di pagamento a carico del cliente, che non siano regolati prima o durante il soggiorno in hotel. L'hotel si riserva il diritto di addebitare il Credit Card Token, in qualsiasi momento nel periodo di conservazione per tali obblighi di pagamento, ivi comprese le spese di mancato arrivo o di cancellazione, ma non prima del giorno in cui è previsto il soggiorno prenotato. L'addebito del Credit Card Token implica che la società emittente la carta di credito effettui una conseguente operazione di pagamento e addebiti la carta di credito in questione.
4. PayPal: se il cliente sceglie il metodo di pagamento PayPal, è necessario un conto PayPal attivo. Durante il processo di prenotazione, che si serve della piattaforma PayPal, il cliente verrà reindirizzato ad una finestra di login PayPal. Al cliente sarà richiesto di autenticarsi con i propri dati di accesso e di fornire istruzioni per il pagamento per poi essere reindirizzato al sito Internet dove il processo di prenotazione viene finalizzato. L'operazione di pagamento viene effettuata da PayPal direttamente al termine del processo di prenotazione e il conto del cliente viene, quindi,



addebitato.

5. Sofortüberweisung/Pay Now: se il cliente sceglie il metodo di pagamento Sofortüberweisung/Pay Now, avrà luogo un rinvio ad una finestra di login Sofortüberweisung presso cui si appoggia il processo di prenotazione. Il cliente sarà invitato a compilare i propri dati bancari, ad autenticarsi tramite la nota procedura di verifica bancaria e a dare, quindi, istruzioni per il pagamento. Il cliente sarà poi reindirizzato al sito Internet dove il processo di prenotazione viene finalizzato. L'operazione di pagamento viene effettuata da Sofort direttamente al termine del processo di prenotazione e il conto del cliente viene, quindi, addebitato.
6. L'hotel si riserva il diritto di non offrire determinate opzioni di pagamento o di fare riferimento ad altre opzioni di pagamento. Le opzioni di pagamento disponibili saranno visualizzate durante il processo di prenotazione.

#### **IV. Servizi prestati, prezzo, pagamento e fatturazione**

1. L'Hotel è obbligato a mettere a disposizione del Cliente la stanza prenotata e di fornirgli i servizi concordati.
2. Il Cliente è obbligato a pagare all'Hotel i prezzi concordati/vigenti sia per la cessione della stanza che per gli eventuali, ulteriori servizi richiesti. Ciò è valido anche per eventuali prestazioni ed esborsi da parte dell'Hotel nei confronti di terzi indotti dal cliente.
3. I prezzi concordati sono comprensivi della relativa imposta sul valore aggiunto prevista dalla legge. Eventuali rincari dell'imposta sul valore aggiunto sono a carico del Cliente. Nel caso in cui tra la data di conclusione del contratto e l'adempimento dello stesso trascorra un periodo di tempo superiore a quattro mesi e il prezzo dei servizi generalmente calcolato dall'Hotel dovesse aumentare, l'Hotel si riserverà il diritto di aumentare in modo ragionevole il prezzo concordato, tuttavia non più del 10%.
4. Inoltre, l'Hotel si riserva il diritto di variare i prezzi in seguito ad eventuali modifiche del numero delle stanze prenotate, dei servizi richiesti all'Hotel o del periodo di soggiorno richiesto dagli ospiti, previo consenso da parte dell'Hotel.
5. Le fatture rilasciate dall'Hotel prive della data di scadenza sono esigibili entro il termine di 10 giorni a decorrere dalla data di ricevimento della fattura, senza sconti. L'Hotel si riserva il diritto di esigere in qualsiasi momento il pagamento dei crediti maturati. In caso di ritardo nel pagamento, l'Hotel si riserva il diritto di esigere gli interessi di mora, in misura pari al tasso stabilito dalla BCE maggiorato del 5%. All'Hotel e al Cliente viene riservato il diritto di prova di un danno superiore/inferiore.
6. Al momento della conclusione del contratto, o successivamente, tenendo conto delle norme in materia di "offerta di pacchetti turistici", l'Hotel si riserva il diritto di richiedere il pagamento anticipato di un importo ragionevole o una caparra. L'importo da pagare in via anticipata e il termine stabilito per il pagamento verranno concordati per iscritto.
7. Il Cliente può effettuare una compensazione o una riduzione del credito vantato dall'Hotel solo tramite un credito non contestato o legalmente vincolante.

#### **V. Recesso da parte del Cliente (annullamento e storno)**

1. L'esercizio del diritto di recedere dal contratto da parte del Cliente è subordinato al consenso per iscritto dell'Hotel. In caso di mancato consenso, il Cliente ha l'obbligo di pagare il prezzo stabilito nel contratto anche se non ha fruito dei servizi ivi contemplati. Ciò non vale nel caso in cui l'Hotel non provveda a fornire i servizi concordati, nonché in caso di ritardo nella fornitura degli stessi.
2. Se l'Hotel e il Cliente hanno concordato per iscritto un termine per recedere dal contratto senza il pagamento di penali, allora il Cliente ha la facoltà, entro tale termine, di recedere dal contratto senza che l'Hotel rivendichi diritti di pagamento o di risarcimento danni. Il diritto di recesso del Cliente decade se non viene esercitato dandone comunicazione per iscritto all'Hotel, a meno che non sussista un caso di mancata fornitura dei servizi, o di ritardo nella stessa.
3. In caso di storno da parte del Cliente senza preavviso e non concordato con l'Hotel, il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero importo dovuto per la prenotazione.
4. A sua esclusiva discrezione, l'Hotel si riserva il diritto di quantificare forfettariamente i danni subiti e di richiedere al cliente il risarcimento degli stessi. Il Cliente è poi obbligato a pagare all'Hotel il 90% del prezzo concordato per il pernottamento con, o senza, colazione, il 70% per il trattamento mezza pensione e il 60% per quello di pensione completa. Il Cliente è libero di dimostrare che i danni sopramenzionati non sussistono, oppure che l'entità degli stessi è inferiore a quella quantificata dall'Hotel.

#### **VI. Recesso da parte dell'Hotel**

1. Se al Cliente è stato riconosciuto per iscritto il diritto di recesso senza il pagamento di penali entro un dato termine, entro lo stesso termine l'Hotel si riserva a sua volta il diritto di recedere dal



contratto se ci sono richieste per le stanze da parte di altri clienti e, se su richiesta dell'Hotel, il Cliente non rinuncia al suo diritto di recesso.

2. Se il pagamento dell'anticipo concordato non viene effettuato dopo la scadenza di una proroga ragionevole con la minaccia di rifiuto da parte dell'Hotel, quest'ultimo si riserva il diritto di recedere dal contratto.
3. Inoltre, l'Hotel si riserva il diritto di recedere dal contratto in forma straordinaria per motivi oggettivamente giustificati, ad esempio se: cause di forza maggiore o altre circostanze non imputabili all'Hotel rendono impossibile l'adempimento del contratto; le stanze vengono prenotate fornendo dati falsi o sbagliati inerenti informazioni fondamentali, come il nome del Cliente o la finalità; l'Hotel ha fondati motivi di supporre che la fruizione dei servizi possa pregiudicare lo svolgimento ottimale delle attività, la sicurezza o l'integrità dell'immagine pubblica dell'Hotel, senza che ciò sia da imputare all'ambito di controllo e/o organizzazione dell'Hotel; sussiste una violazione della precedente Clausola n° 2.
4. In caso di esercizio del diritto di recesso, l'Hotel è tenuto a comunicarlo immediatamente al Cliente.
5. In caso di recesso giustificato da parte dell'Hotel, il Cliente non matura alcun diritto di risarcimento danni.

#### **VII. Disponibilità delle stanze, consegna e riconsegna**

1. Il Cliente non acquisisce nessun diritto che gli vengano messe a disposizione determinate stanze.
2. Le stanze prenotate sono a disposizione del Cliente a partire dalle ore 15:00 del giorno concordato per l'arrivo. Il Cliente non ha alcun diritto che le stanze gli vengano messe a disposizione prima di tale orario.
3. Il giorno concordato per la partenza, le stanze dell'Hotel devono essere riconsegnate entro le ore 12:00. Dopo tale orario, l'Hotel ha la facoltà di addebitare al Cliente l'utilizzo della stanza per un importo pari al 50% del prezzo di listino fino alle ore 18:00, e a partire dalle ore 18:00 un importo pari al 100% del prezzo di listino. Il Cliente è libero di dimostrare che all'Hotel non è stato cagionato alcun danno, oppure che l'entità dello stesso è palesemente inferiore a quella reale.

#### **VIII. Responsabilità dell'Hotel**

1. L'Hotel risponde per gli obblighi contrattuali applicando la cosiddetta gestione di tipo "commerciante avveduto". Tuttavia, tale responsabilità è limitata a lacune in ambiti atipici, a lacune nei servizi, danni, danni consequenziali o interruzione della fornitura di servizi imputabili a dolo o grave negligenza da parte dell'Hotel. Nel caso in cui i servizi presentino degli inconvenienti o delle lacune, l'Hotel cercherà di rimediare alla constatazione e alle critiche del cliente fornendo una soluzione. Il Cliente è tenuto a contribuire in modo ragionevole affinché gli inconvenienti possano essere risolti e l'entità di eventuali danni ridotta.
2. Per i beni introdotti l'Hotel è responsabile nei confronti del Cliente conformemente alle disposizioni di legge, ossia fino a cento volte il prezzo della camera, al massimo 3.000,- €. Per il denaro, i titoli e per gli oggetti di valore è responsabile fino a un importo massimo di 750,- €. Il denaro, i titoli e gli oggetti di valore fino a un importo massimo di € 25.000,- € possono essere custoditi nella cassetta di sicurezza della stanza o nella cassaforte dell'Hotel. L'Hotel raccomanda di approfittare di questa possibilità. Se il Cliente non denuncia tempestivamente all'Hotel (una volta constatato il fatto) lo smarrimento o la distruzione dell'oggetto e del danno subito, i diritti di garanzia decadono (Art. 703 del Codice civile tedesco).
3. Per quanto riguarda la responsabilità illimitata dell'Hotel valgono le disposizioni stabilite dalla legge.
4. Nel caso in cui il cliente abbia a disposizione un posto auto nel garage dell'Hotel o in un parcheggio dell'Hotel (anche se a pagamento), non si realizzerà alcun contratto di deposito. L'Hotel non sarà ritenuto responsabile per smarrimenti o danneggiamenti subiti da autoveicoli e accessori parcheggiati o manovrati nell'area dell'hotel, ad eccezione di casi grave negligenza o di violazione di un obbligo, tuttavia non fondamentale. Per obbligo fondamentale si intende un obbligo la cui osservanza permette innanzitutto la corretta esecuzione del contratto e alla cui osservanza possono contare entrambe le parti. Per quanto riguarda i danni derivanti da lesioni letali, lesioni procurate al corpo o alla salute, i termini della presente clausola non limitano la responsabilità. Questo vale anche per il personale ausiliario dell'Hotel.
5. Il servizio sveglia viene effettuato dall'hotel con grande precisione. Non sono previste richieste di risarcimento, ad eccezione di casi di dolo o grave negligenza.



## **IX. Tutela della privacy**

Il Gruppo Leonardo Hotels rispetta la riservatezza dei dati personali della propria clientela. Senza il consenso del Cliente, noi non divulgheremo in alcun caso i dati personali a terzi, a meno che, dati quali il nome, l'indirizzo email e il numero della carta di credito, non debbano essere trasmessi all'Hotel selezionato, nonché quando la trasmissione di tali dati sia resa obbligatoria ai sensi di legge. Tuttavia, ci riserviamo il diritto di trasmettere tali dati alle nostre strutture consociate (presenti sia all'interno che all'esterno della UE), ai nostri dipendenti e quelli delle nostre strutture consociate, così come ai nostri mandatari e responsabili autorizzati ai quali l'accesso a tali dati si renda indispensabile, al fine di fornire i nostri servizi richiesti dal Cliente. Per maggiori informazioni, fare riferimento alla nostra Informativa sulla privacy e sui cookie.

## **X. Corrispondenza**

Con la conclusione della procedura di prenotazione, il Cliente accetta di ricevere:

1. una prima email, che provvederemo a inviare una volta effettuata la prenotazione e contenente i dati relativi alla prenotazione;
2. una seconda email, che provvederemo ad inviare dopo il soggiorno presso l'Hotel e contenente la richiesta di compilare gentilmente un Modulo di valutazione del Cliente.

Oltre alle email contenenti i dati di conferma, modifica o annullamento/storno della prenotazione, così come quelle contenenti comunicazioni varie, tipo informazioni riguardanti la prenotazione, inviti a valutare i nostri servizi, nonché le email ricevute su espresso desiderio del Cliente, non verranno inviati messaggi, email o lettere, a meno che il Cliente non accetti espressamente di ricevere tali comunicazioni.

## **XI. Disposizioni finali**

1. Eventuali modifiche e integrazioni apportate al contratto, all'accettazione della proposta o ai presenti Termini e condizioni contrattuali per l'accoglienza alberghiera richiedono la forma scritta. Modifiche e integrazioni unilaterali da parte del cliente non hanno alcuna efficacia.
2. Il luogo di adempimento e di pagamento è la sede dell'Hotel.
3. L'unico foro competente per quanto riguarda l'ambito commerciale - anche per controversie su assegni e cambiali - è quello in cui è ubicata la sede dell'Hotel.
4. Il diritto applicabile è quello tedesco.
5. Se le singole disposizioni dei presenti Termini e condizioni generali di contratto per l'accoglienza alberghiera dovessero essere o rivelarsi non valide o nulle, ciò non inficerà la validità delle restanti disposizioni. Al posto della clausola non valida, ne subentrerà una che si avvicini il più possibile al senso economico e allo scopo della clausola inadeguata. Per il resto, valgono le disposizioni stabilite dalla legge vigente.
6. Per quanto riguarda lo svolgimento di convegni, banchetti o eventi di altro tipo valgono speciali Termini e condizioni.
7. I bambini fino al terzo anno (compreso) di età sono considerati infanti. Per i bambini fino al dodicesimo anno (compreso) di età, il prezzo è stabilito in base ai criteri adottati dai singoli Hotel.

## **XII. Registrazione al Leonardo AdvantageCLUB**

1. Spuntando la casella di conferma, il Cliente dichiara la sua volontà di entrare a far parte del Leonardo AdvantageCLUB e partecipare al Programma di assegnazione dei bonus del Gruppo Leonardo Hotels. I dati dell'ospite riportati nella prenotazione verranno utilizzati per la registrazione automatica.
2. Entrando a far parte del Leonardo AdvantageCLUB il Cliente dichiara di accettarne i Termini e condizioni generali. Le credenziali di accesso personali verranno inviate assieme alla conferma della prenotazione.