



ALTRI USI

PRESTAZIONI VARIE D'OPERA E DI SERVIZI

SEZIONE USI IN MATERIA DI TURISMO, USI ALBERGHIERI E USI NELLE AGENZIE DI VIAGGIOT.T.O.

Art. I. Prenotazione.

1. La prenotazione avviene per iscritto e viene confermata per iscritto (tramite mail o fax), salvo accettazione della prenotazione in forma diversa da parte del gestore della struttura;
2. All'atto della prenotazione il gestore della struttura può chiedere una caparra o anticipo di pagamento adeguata al valore del servizio richiesto oppure l'identificazione con carta di credito;
3. Il cliente che prenota le camere si impegna a occuparle alla data convenuta comunque a pagarle da tale data. Con la prenotazione si intende assicurare al cliente il vitto d'alloggio nell'albergo presso il quale la prenotazione avviene. Particolari trattamenti dovranno essere specificati dal cliente e accettati dall'albergatore;
4. La prenotazione è valida solo se confermata dall'albergatore, cui è stata data la facoltà di accettare l'impegno dietro versamento di caparra;

Art. II. Check-in e check-out:

1. Le camere prenotate che il cliente si impegna ad occupare, sono a sua disposizione dalle ore 15:00 del giorno di arrivo;
2. Se il cliente entro le ore 18:00 del giorno prenotato non occupa la propria camera o non avvisa di eventuali ritardi nell'effettuare il check-in, il gestore della struttura è sciolto da ogni impegno di prenotazione;
3. . Il cliente dovrà lasciare la camera occupata entro le ore 12:00 del giorno di partenza, nel caso in cui non venga rispettato il suddetto orario, la prestazione si intende rinnovata di giorno in giorno, purché sussista la disponibilità della camera, con addebito in conto del prezzo della stessa. Nel caso in cui la camera non sia disponibile, il cliente è tenuto a lasciarla, nonostante gli venga addebitato il costo della stessa;
2. Nel caso di località di villeggiatura, tale rilascio deve avvenire entro le ore



COMMISSIONE PER LA REVISIONE DEGLI USI E CONSUETUDINI DELLA PROVINCIA

- 10 del giorno di partenza. Il mancato rispetto del termine dà diritto all'albergatore di addebitare il prezzo della stanza;
3. E' possibile, previo accordo con l'hotel, pagare un supplemento e avere a disposizione la camera fino al tardo pomeriggio, in questo caso si parla di late check-out. In genere il late check-out ha un costo pari al 50% del prezzo totale del solo pernottamento;
 4. La ritardata occupazione della camera non dà diritto al cliente di protrarre la permanenza oltre il giorno stabilito.

Art. III. Politica di cancellazione/Rinuncia (prenotazioni individuali)

1. Ogni cancellazione di prenotazione deve essere comunicata per iscritto;
2. In caso di cancellazione o modifiche effettuate fino a 3 giorni prima della data prevista di arrivo non viene addebitato alcun costo. Per le cancellazioni o modifiche oltre il suddetto termine sarà addebitato, sulla carta di credito data a garanzia, il costo della prima notte per ogni camera cancellata per soggiorni fino a 3 notti, mentre per soggiorni più lunghi, il 50% dell'importo totale del soggiorno prenotato;
3. La politica di cancellazione non è valida per le tariffe scontate dette "non rimborsabili", in questo caso l'importo della prenotazione verrà addebitato al momento della prenotazione non sarà restituito in caso di cancellazione;
4. No Show : in caso di mancata presentazione, verrà trattenuto il deposito, oppure si addebiterà sulla carta di credito data a garanzia il costo della prima notte.

Art. IV. Partenze anticipate:

1. Il cliente che receda in anticipo dalla permanenza pattuita in albergo dovrà pagare all'albergatore la tariffa della camera (al netto dei pasti non consumati) per tutto il periodo precisato nella prenotazione.

Art. V. Pensione completa e mezza pensione:

1. La "pensione" è oggetto di una convenzione tra il cliente e l'albergatore per l'alloggio e i pasti, con pagamento del prezzo determinato dal singolo operatore. Il prezzo viene calcolato a decorrere dal primo pasto



COMMISSIONE PER LA REVISIONE DEGLI USI E CONSUETUDINI DELLA PROVINCIA

consumato dal cliente dopo l'arrivo. I pasti che non sono stati serviti al cliente il giorno dell'arrivo vengono forniti, senza pagamento ulteriore, il giorno della partenza.

2. Ai clienti in pensione non competono decurtazioni per i pasti non consumati in albergo. Quando il cliente gode di "pensione completa" l'albergatore fornisce, in luogo del pasto non consumato in albergo, "cestino" contenente quanto necessario per un pasto, sempre che il cliente richieda detta prestazione alternativa entro la sera precedente il giorno della consumazione;
3. Con il termine "pensione completa" si intende l'alloggio e la somministrazione della prima colazione, della seconda colazione (pranzo) e del pranzo serale (cena). Con il termine "mezza pensione" si intende l'alloggio e la somministrazione della prima colazione e di un pasto. Le bevande sono escluse.
4. Il cliente, salvo diverso accordo con l'albergatore, non può consumare ai pasti bevande diverse da quelle somministrate dall'albergatore medesimo. Il cliente non può consumare ai pasti bevande proprie e comunque diverse da quelle somministrate dall'albergatore, salvo diverso accordo con lo stesso. In tal caso l'albergatore può addebitare il costo del servizio.
5. Per i pasti e le colazioni consumati in camera, può essere applicata una maggiorazione per il servizio;
6. I pasti e le colazioni sono serviti nelle ore indicate dal gestore della struttura e nei locali all'uopo destinati.

Art. VI. Oggetti rinvenuti nell'albergo o dimenticati:

1. Gli oggetti rinvenuti nell'albergo e nelle sue dipendenze (giardini, rimesse, piscina etc.) messe a disposizione (libere o a pagamento) degli ospiti dell'albergo, devono essere consegnati alla direzione;
2. Nel caso di oggetti dimenticati e/o ritrovati all'interno della struttura ricettiva, prima di riconsegnarli al Sindaco, ai sensi dell'art 927 c.c., il titolare in assenza di un regolamento comunale che disciplini tali aspetti, può trattenere quanto dimenticato e/o rinvenuto per almeno tre mesi ai fini di favorire la restituzione;
3. Nel caso di oggetti dimenticati e/o ritrovati all'interno della struttura,



COMMISSIONE PER LA REVISIONE DEGLI USI E CONSUETUDINI DELLA PROVINCIA

riconducibili ad un determinato ospite, il titolare della struttura lo contatta ai fini della restituzione.

Art. VII - Danni arrecati all'albergo dal cliente

1. I danni provocati dal cliente all'albergo e sue pertinenze vengono risarciti al costo del ripristino, ove è possibile, o della sostituzione.

Art. VIII. – Divieto di utilizzo di apparecchi produttori di calore:

1. È fatto divieto al cliente di usare in camera fornelli per prepararsi cibo o bevande, ferri da stiro e ogni altro apparecchio elettrico o produttore di calore tranne gli apparecchi di ordinaria toilette.

Art. IX – Animali

1. È vietato portare animali in albergo, salvo autorizzazione dell'albergatore e purché non arrechino molestia agli altri clienti;
2. L'animale ammesso potrà avvalersi della sola camera del cliente con proibizione di circolare o sostare nelle sale dei locali comuni e nella sala da pranzo;
3. Per l'ammissione di animali nelle camere dei clienti il proprietario dell'albergo può richiedere un'indennità comunicata al cliente al momento della prenotazione e da esso accettata;
4. Restano a carico dei clienti i danni o deterioramenti che derivassero dalla presenza di animali in albergo.

Art. X - Responsabilità dell'albergatore e inadempienze dell'albergatore:

1. L'albergatore generalmente non ha responsabilità per denaro o oggetti di valore lasciati in camera;
è, invece, responsabile, per tutto ciò che gli viene lasciato in custodia;
2. Qualora l'albergatore si trovi nell'impossibilità di rispettare l'accordo pattuito, propone al cliente analoga sistemazione in un altro esercizio di pari categoria, o, in mancanza di questa, in esercizio di categoria superiore. L'eventuale differenza di prezzo è a carico del gestore della struttura; nel caso in cui ciò non fosse possibile, il cliente può recedere



COMMISSIONE PER LA REVISIONE DEGLI USI E CONSUETUDINI DELLA PROVINCIA

dal contratto esigendo il doppio della somma versata .

Art. XI -Posto auto

1. Il parcheggio se disponibile, può essere a pagamento e viene messo a disposizione della clientela dell'Hotel. L'albergatore non risponde, però, di eventuali danni o furti subiti dal cliente per la propria auto e per tutto quanto in essa contenuto.

Art. XII. Pagamento.

1. Il saldo avviene su presentazione di nota, al termine del periodo di soggiorno.

Art. XIII - Politica di Prenotazione e Cancellazione GRUPPI:

1. Ai fini della prenotazione si intende "gruppo" un numero di clienti di minimo di 30 persone, considerato come unica entità dall'albergatore. Al di sotto di questo numero il gruppo è considerato come insieme di clienti singoli. Se il numero si riduce dopo la prenotazione, così che il gruppo risulti composto di meno di 30 persone, l'albergatore ha facoltà di chiarire se questo nuovo numero possa considerarsi ancora come gruppo;
2. I gruppi godono di tariffe agevolate e di servizi a loro dedicati; se il numero di persone prenotate scende al di sotto delle 30 persone, l'albergatore può ritenersi sciolto dalle condizioni pattuite e può decidere di applicare le tariffe standard;
3. E' stabilita, salvo diversi accordi con l'albergatore, n°l gratuità ogni 25 partecipanti paganti;
4. Salvo diversi accordi, il saldo avverrà al check-out del gruppo.
5. A conferma della prenotazione verrà richiesto un deposito pari al 30% o al 50% del totale dei servizi prenotati. L'acconto confirmatorio non é mai rimborsabile;
6. Il referente del gruppo è responsabile di inviare la lista finale degli ospiti appena possibile e comunque non meno di 15 giorni prima dell'arrivo;
7. Le eventuali cancellazioni devono pervenire per iscritto (tramite e-mail o fax);
8. Le prenotazioni annullate saranno soggette a penali come di seguito riportato: sino a 30 giorni prima della data d'arrivo non verrà applicata alcuna penale; da 29 a 15 giorni prima dell'arrivo sarà trattenuta la caparra



COMMISSIONE PER LA REVISIONE DEGLI USI E CONSUETUDINI DELLA PROVINCIA

- e applicata una penale ulteriore pari al 30% dell'intero soggiorno prenotato; da 15 giorni a 7 giorni prima della data d'arrivo sarà trattenuta la caparra e applicata una penale ulteriore pari al 50% dell'intero soggiorno prenotato; da 7 a 0 giorni prima della data d'arrivo sarà addebitata una penale pari al 100% dell'intero soggiorno prenotato;
9. In caso di "no show" o di partenza anticipata sarà addebitata una penale pari al 100% dell'intero soggiorno;
 10. La conferma della prenotazione implica l'accettazione dei termini di cancellazione e deposito.

Art. XIV - AGENZIE DI VIAGGIO E T.O.

1. È d'uso, per l'erogazione di servizi da parte dell'agenzia di viaggi a favore dei clienti, la richiesta di diritti d'agenzia, differenziati per tipologia di servizi forniti;
 2. All'agenzia di viaggio (o T.O.) che effettua la prenotazione, gli alberghi dovranno corrispondere una commissione calcolata in base ai servizi richiesti ed effettivamente erogati. La commissione viene pagata dopo il saldo dovuto all'albergatore previa presentazione di fattura;
 3. Per l'attività d'intermediazione relativa a: a) prenotazioni alberghiere e di strutture residenziali; b) prenotazione e vendita di biglietteria aerea, marittima, ferroviaria, vagoni letto, teatrale e per eventi culturali, sportivi e di altro genere; c) noleggio auto e pullman; d) prenotazioni viaggi da catalogo organizzati da Tour Operator; all'agenzia di Viaggi è riconosciuta dal fornitore una commissione;
 4. Il cliente, all'atto di prenotazione di un pacchetto turistico regolamentato dal Decreto Legislativo 111/95 è tenuto a corrispondere all'agenzia di viaggi a titolo d'acconto una somma pari al 25% del costo totale del servizio richiesto. Per gli altri tipi di servizi, è d'uso corrispondere l'intero importo del singolo servizio richiesto, contestualmente alla sua erogazione. È prassi, inoltre, corrispondere le quote assicurative e le quote d'iscrizione dovute al tour operator;
- Quando l'agente di viaggi, attraverso l'assemblaggio di servizi vari per l'organizzazione di un viaggio, stipula contratti a nome proprio per conto altrui trattando tariffe nette, applicherà una maggiorazione cosiddetta "mark-up".