



NORME E CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI OSPITALITÀ

1 - Definizione

- 1) Si intende per contratto di ospitalità l'accordo tra il gestore e il cliente per la fornitura e la fruizione del servizio ricettivo nelle strutture disciplinate dalla legge 17.5.1983, n. 217 e dalla legislazione regionale, in particolare in alberghi, residenze turistico-alberghiere, campeggi, villaggi turistici, case e appartamenti per vacanze, affittacamere.
- 2) Il contratto di ospitalità è concluso nel momento in cui il gestore della struttura ricettiva conferma l'accettazione della prenotazione fattagli in qualsiasi forma, verbale o scritta, dal cliente o da chi per lui.

2 - Prenotazione

- 1) Nel caso di prenotazione anticipata dei servizi di ospitalità, il gestore può richiedere al cliente, oltre alla conferma scritta della prenotazione (indicante la data e l'ora di arrivo e di partenza, l'indirizzo e il recapito telefonico), il versamento di una caparra (confirmatoria) non superiore a 1/3 del prezzo del servizio prenotato per il complessivo periodo di soggiorno, con un minimo del prezzo di un pernottamento. La caparra può essere versata anche mediante autorizzazione al prelievo della somma corrispondente a mezzo carta di credito.

3 - Arrivi e partenze

- 1) Quando non è prevista una diversa durata il contratto di ospitalità si intende concluso per una notte.
- 2) Il cliente può occupare la camera (o unità abitativa o piazzola) entro le ore 16 del giorno d'arrivo e deve lasciarla libera entro le ore 12 del giorno di partenza; qualora non venga liberata entro l'ora sopra indicata, il gestore, fatta salva ogni riserva al consenso, ha diritto al pagamento di un ulteriore pernottamento.
- 3) In caso di prenotazione anticipata il cliente deve arrivare nella struttura ricettiva, salvo diverso accordo, entro le ore 19 del giorno indicato nella prenotazione. Se la prenotazione è garantita da caparra l'arrivo è consentito fino alle ore 12 del giorno successivo a quello indicato nella prenotazione. Decorsi tali termini il contratto si intende disdetto, fatto salvo il pagamento della relativa penale.

4 - Disdette e penali

- 1) Nel caso di ritardato arrivo rispetto alla data indicata nella prenotazione il cliente è tenuto a pagare l'importo complessivo dei servizi prenotati che gli sono stati riservati.
- 2) Nel caso di disdetta del contratto da parte del cliente prima dell'arrivo si applicano le seguenti clausole:
 - a) se il cliente recede dal contratto dandone disdetta almeno trenta giorni prima della data di inizio del servizio, è tenuto a pagare una penale pari al 10% del costo del servizio prenotato con un massimo del costo dei servizi di un giorno ed ha diritto alla restituzione della caparra dedotta della somma relativa alla penale; il termine è ridotto a 10 giorni nel caso di solo pernottamento non superiore a 2 giorni;
 - b) se il cliente recede dal contratto successivamente alle date indicate al punto a) dandone disdetta almeno 15 giorni prima della data di inizio del servizio (o 5 giorni prima nel caso di solo pernottamento non superiore a 2 giorni) è tenuto al pagamento di una penale pari al 20% del costo del servizio prenotato con il massimo del costo di servizi di due giorni ed ha diritto alla restituzione della caparra dedotta della somma relativa alla penale;
 - c) se il cliente recede dal contratto successivamente alle date indicate al punto b), dandone o meno comunicazione, è tenuto a corrispondere una penale pari alla caparra.
- 3) La risoluzione del contratto da parte del cliente per partenza anticipata rispetto al periodo prenotato comporta l'obbligo del cliente stesso del pagamento di una penale pari a 2/3 del costo dei servizi prenotati e non fruiti, con la penale minima dei



servizi di un giorno.

4) La risoluzione del contratto da parte del gestore comporta la corresponsione di una penale pari al doppio della caparra se la disdetta è data prima dell'arrivo del cliente o pari al prezzo dei servizi da fornire se data dopo l'arrivo del cliente. La penale non è dovuta quando il gestore sia impossibilitato a fornire i servizi per sopravvenute cause di forza maggiore e a condizione che trovi per il cliente una sistemazione di altra struttura ricettiva equivalente a quella prenotata.

5 - Supplementi per servizi extra

1) Il prezzo dei servizi di ospitalità comprende l'uso delle attrezzature e delle dotazioni ordinarie delle camere (o unità abitative), nonché dei servizi generali della struttura ricettiva, tasse e servizi inclusi.

2) Costituiscono servizi ed attrezzature extra e danno luogo ad una applicazione di un prezzo supplementare (che deve essere chiaramente indicato e comunicato preventivamente al cliente) i servizi e le attrezzature che il cliente può chiedere di usare facoltativamente.

Di norma costituiscono extra:

- il consumo dei prodotti del bar e del frigo-bar;
- i pasti non compresi nel trattamento di pensione e mezza pensione;
- la prima colazione se non è compresa nel prezzo del pernottamento;
- le bevande;
- le telefonate;
- i letti aggiunti nelle camere alla dotazione standard della camera singola o doppia;
- l'uso del garage coperto o del parcheggio custodito;
- l'uso di apparecchi (quali televisione, condizionatore d'aria) quando non fanno parte della attrezzatura ordinaria della camera (o unità abitativa) e vengono messi a disposizione a richiesta del cliente;
- l'uso di impianti e attrezzature sportive e ricreative e di altri impianti, attrezzature e servizi, per i quali sia prevista una tariffa per singolo utilizzo e la facoltà di utilizzo;
- il consumo dell'energia elettrica nelle piazzole dei campeggi;
- la pulizia dei locali e la fornitura della biancheria nei villaggi turistici e nelle case e appartamenti per vacanze, ove non previsti nel costo complessivo.

6 - Trattamento di pensione

1) Il trattamento di pensione comprende la fornitura dell'alloggio, della prima colazione e di due pasti. Il trattamento di mezza pensione comprende la fornitura dell'alloggio, della prima colazione e di un pasto. Sono escluse dal prezzo della pensione e della mezza pensione le bevande. Il trattamento di pensione e di mezza pensione si applica di norma per periodi minimi di tre giorni.

2) Il prezzo convenuto per la pensione viene calcolato a decorrere dal primo pasto consumato dal cliente dopo l'arrivo nella struttura ricettiva; i pasti che non sono stati serviti al cliente il giorno dell'arrivo gli saranno serviti a compensazione, compresi nel prezzo di pensione, il giorno della sua partenza.

3) Non sono accordate riduzioni ai clienti che fruiscono di pensione o mezza pensione per i pasti non consumati. Il cliente ha diritto, facendone richiesta espressa entro le ore 20 del giorno precedente, ad un cestino per la colazione al sacco, sostitutivo di un pasto principale. Nel trattamento di pensione e mezza pensione i pasti devono essere consumati negli orari stabiliti.