

## **CAPO XI**

### **USI DEL SETTORE TURISTICO ALBERGHIERO**

#### **Sez. I Contratti di Albergo**

##### **Art. 1 - Ordinazione**

L'impegno dell'alloggio è assunto nel momento in cui l'albergatore accetta di riservare la camera ordinata dal cliente o da chi per lui.

##### **Art. 2 - Prenotazione di camera**

Il cliente che prenota con arrivo garantito (con fax, carta di credito, versamento di caparra) ha diritto al mantenimento della camera fino alle ore 12 del giorno successivo.

Il cliente che prenota con altro mezzo ha diritto al mantenimento della camera sino alle ore 16 del giorno stabilito.

In ogni caso la prenotazione deve indicare il giorno e l'ora presumibile di arrivo, oltre che la durata della permanenza.

##### **Art. 3 - Condizioni e durata del contratto**

Salvo contrario accordo, il contratto di alloggio si considera concluso per una giornata.

La sua durata, nel caso in cui la camera non sia stata liberata entro le ore 12 del giorno successivo, si proroga di giorno in giorno compatibilmente con la disponibilità.

La camera è a disposizione del cliente non prima delle ore 14 del giorno dell'arrivo e deve essere liberata entro le 12 del giorno di partenza.

Qualora, per causa indipendente dalla propria volontà, l'albergatore si trovi nell'impossibilità di rispettare l'accordo pattuito, deve proporre al cliente analogha sistemazione in altro esercizio di pari categoria, assumendo a proprio carico l'eventuale differenza di prezzo.

Il cliente che receda in anticipo dalla permanenza pattuita in albergo, escluso il caso di gravi motivi documentati, paga all'albergatore la tariffa della camera per un periodo addizionale di minimo un giorno e massimo di tre giorni, salvo i casi di colpa attribuiti all'albergatore o ai suoi preposti.

Il cliente che voglia prendere possesso della camera prima delle ore 12 può essere tenuto a corrispondere il prezzo anche della notte precedente, previa informazione all'atto della prenotazione.

#### **Art. 4 - Prestazione di servizi extra**

Non viene addebitato alcun supplemento al cliente per l'uso del frigobar (con esclusione dei prodotti consumati), della radio e filodiffusione, della TV e delle attrezzature di pertinenza della camera ai sensi della Legge Regionale vigente, laddove facenti parte dell'attrezzatura prevista dalla classificazione di riferimento.

Se apparecchiature vengono messe a disposizione dall'albergatore su richiesta del cliente, viene addebitato un supplemento preventivamente comunicato. Sono soggetti a supplemento i parcheggi custoditi o recintati e le autorimesse.

#### **Art. 5 - Accettazione, permanenza, danni relativi ad animali**

L'ammissione di animali in albergo è consentita previa autorizzazione dell'albergatore.

In caso di accettazione l'eventuale supplemento viene previamente concordato tra le parti.

Il cliente deve custodire l'animale accettato in maniera tale da non recare molestie o danni a persone o cose.

È vietato far sostare gli animali nei locali comuni dell'albergo, ad eccezione dei cani accompagnatori dei non vedenti.

#### **Art. 6 - Prenotazione di camera a mezzo agenzie di viaggio**

Gli albergatori che accettano prenotazioni a mezzo agenzie di viaggio usano corrispondere alle stesse una commissione.

#### **Art. 7 - Prezzi delle camere**

All'atto della prenotazione il cliente è tenuto ad informarsi sul prezzo della camera che dovrà corrispondere a quello esposto nella camera, salvo eventuali sconti da praticare per convenzioni stipulate tra l'albergatore ed Enti vari, da comunicarsi all'atto della prenotazione.

### **Art. 8 - Prezzo per letto aggiunto**

Se, a richiesta del cliente, in una camera doppia viene aggiunto un terzo letto, il prezzo potrà maggiorarsi in misura non superiore del 35% del prezzo della camera stessa.

### **Art. 9 - Camera doppia uso singola**

Il prezzo di una camera a due letti assegnata a una persona non può superare quello della camera singola, salvo espressa richiesta della camera a due letti fatta dal cliente, e quindi non assegnata dall'albergatore perché privo di camere singole, ma per espressa volontà del cliente.

Nessun supplemento viene corrisposto per bambini che non utilizzano il letto aggiunto.

### **Art. 10 - Caparra**

L'albergatore potrà subordinare l'accettazione della prenotazione della camera o di altri servizi al versamento anticipato di una somma (caparra, deposito di garanzia, o garanzia a mezzo carta di credito, in questo caso per iscritto).

Se l'albergatore ha chiesto il versamento anticipato o la garanzia a mezzo carta di credito, la conclusione del contratto d'albergo non diverrà definitiva che al momento del versamento della somma richiesta o con l'esibizione della prova che il versamento è stato effettuato.

L'albergatore deve dare comunicazione del ricevimento della somma richiesta entro le 24 ore del giorno successivo al ricevimento.

### **Art. 11 - Pagamento dei conti**

I conti sono saldati dai clienti alla loro presentazione.

I pagamenti devono essere effettuati in moneta nazionale o, se in valuta estera, al corso del giorno esistente sulla piazza, decurtando le commissioni bancarie.

Gli assegni di conto corrente e i buoni di agenzia di viaggio non saranno accettati senza le garanzie d'uso.

È facoltà dell'albergatore non accettare buoni di agenzie di viaggio o assegni se non preventivamente concordato.

### **Art. 12 - Risoluzione del contratto**

L'albergatore ha diritto alla risoluzione del contratto:

- quando il cliente annunzi con anticipo di dover partire prima del giorno stabilito;
- in caso di mancato arrivo del cliente entro i termini previsti dal contratto senza che il cliente stesso dia notizia circa il suo ritardo;
- quando si manifestino malattie contagiose, sia del cliente che delle persone che si trovano con lui;
- quando il cliente non paghi il conto il giorno successivo alla presentazione.

Il cliente ha diritto alla risoluzione del contratto quando l'albergatore non abbia provveduto a mettere a disposizione del cliente quanto preventivamente concordato.

Salvo condizioni diverse, previste da contratti particolari, o tra le parti per iscritto, i termini minimi che debbono essere rispettati dal cliente, privato o agente di viaggio, per notificare l'annullamento all'albergatore sono:

- negli alberghi ad apertura stagionale durante l'alta stagione, 30 gg. prima della data di arrivo; durante la bassa stagione, 14 gg. prima della data di arrivo;
- in tutti gli alberghi, 3 gg. prima della data di arrivo.

Nel caso di recesso anticipato si veda l'art.3.

### **Art. 13 - Pensione**

La pensione è una convenzione tra il cliente e l'amministrazione dell'albergo per l'alloggio e i pasti dietro corresponsione di un prezzo convenuto.

La pensione completa consiste in pernottamento, prima colazione, pranzo e cena e inizia con il primo pasto consumato il giorno dell'arrivo; i pasti che non sono stati serviti al cliente il giorno dell'arrivo, gli saranno forniti, senza pagamento di prezzo, il giorno della sua partenza. La mezza pensione consiste in pernottamento e somministrazione della piccola colazione, del pranzo oppure della cena.

I pasti dovranno essere, di regola, consumati nei locali e nelle ore indicate dall'albergatore.

Quelli consumati in altre ore o in altri locali danno diritto all'albergatore di richiedere un supplemento.

Non sono accordate riduzioni a clienti in pensione per i pasti non consumati in albergo, salvo diversa pattuizione.

Non sono compresi nel prezzo di pensione: i vini, le bevande, caffè, liquori, consumati durante i pasti.

Quando il cliente ritardi l'arrivo o anticipi la partenza, a meno che costretto da cause di forza maggiore, è tenuto a corrispondere all'albergatore il solo prezzo della camera per i giorni previsti dal contratto.

Per i bambini di età inferiore ai 12 anni che dormono nella stessa camera di due adulti viene previamente concordato uno sconto di almeno il 30% sul prezzo della pensione completa.

#### **Art. 14 - Oggetti dimenticati**

L'albergatore è tenuto a conservare gli oggetti dimenticati dai clienti per un massimo di novanta giorni.

#### **Art. 15 - Periodi di stagione**

Nelle località ove sia d'uso praticare prezzi diversi, a seconda delle stagioni (alta, media, bassa), l'albergatore, previa comunicazione al cliente, può praticare i prezzi massimi anche in periodi non compresi nell'alta stagione, quando concorrano particolari circostanze: ponti, festività, ecc., tali da conferire a questi periodi caratteristiche di alta stagione.

#### **Art. 16 - Decessi in albergo**

I familiari, parenti, e/o successori di un cliente deceduto in albergo sono tenuti al rispetto delle clausole contrattuali in essere con il cliente.

L'albergatore può chiedere che il trasporto della salma alla camera mortuaria sia effettuato nottetempo.

## **Sez. II Agenzie di Viaggio**

#### **Art. 17 - Prenotazioni e competenze**

All'agenzia di viaggio che effettua la prenotazione gli alberghi sogliono corrispondere una commissione calcolata in base ai servizi richiesti ed effettivamente erogati.

Nel caso in cui il pagamento sia effettuato direttamente dal cliente la commissione viene pagata

dopo il saldo dovuto all'albergatore previa presentazione di fattura.

Qualora il pagamento venga effettuato dall'agenzia di viaggio la commissione può essere trattenuta contestualmente al saldo dei servizi erogati.

La commissione può essere pattuita precedentemente tra le parti e qualora non vi fossero particolari accordi la commissione d'uso per le prenotazioni individuali è del 10% Iva inclusa.

#### **Art. 18 - Prenotazioni per gruppi di clienti**

Ai fini della prenotazione si intende per gruppo di clienti un numero minimo di 15 persone, considerato come unica entità sia dall'agente, sia 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 da meno di 15 persone, l'albergatore e l'agente sogliono chiarire se questo nuovo numero possa considerarsi ancora come gruppo.

### **Sez. III Residenze Turistiche Alberghiere R.T.A.**

#### **Art. 19 - Ammissione alle residenze turistiche alberghiere R.T.A.**

L'impegno dell'alloggio è assunto nel momento in cui il gestore accetta di riservare l'appartamento ordinato dal cliente.

#### **Art. 20 - Prenotazione di unità abitative**

Il cliente che prenota si impegna ad occupare l'unità abitativa alla data convenuta. La prenotazione garantita con caparra (con carta di credito, o con le modalità richieste dal gestore) ha validità fino alle ore 10 del giorno successivo a quello stabilito. La prenotazione non garantita è valida fino alle ore 16 del giorno stabilito.

#### **Art. 21 - Condizioni e durata del contratto**

Il contratto di alloggio termina alla scadenza fissata. L'appartamento è a disposizione del cliente non prima delle ore 16 del giorno dell'arrivo e va liberato entro le ore 12 del giorno della scadenza.

Qualora per causa indipendente dalla propria volontà, il gestore si trovi nell'impossibilità di

rispettare l'accordo pattuito, propone al cliente analoga sistemazione in altro esercizio di pari categoria, assumendo a proprio carico l'eventuale differenza di prezzo.

#### **Art. 22 - Prenotazione di servizi extra**

Non viene addebitato alcun supplemento al cliente per l'uso della cucina, della radio, della filodiffusione, della TV e delle altre attrezzature facenti parte della dotazione dell'appartamento.

Se apparecchi o servizi vengono messi a disposizione dal gestore su richiesta del cliente, viene addebitato un supplemento solo se preventivamente comunicato.

#### **Art. 23 - Accettazione – permanenza – danni relativi ad animali**

L'ammissione degli animali è consentita previa autorizzazione del gestore. Questi, in caso di accettazione, può applicare per l'animale un supplemento solo se preventivamente comunicato ed accettato dal cliente. Il cliente custodisce l'animale accettato nel proprio appartamento e in condizioni tali da non apportare danni e molestie. Fuori dall'appartamento il cane è dotato di museruola. È vietato far sostare gli animali in spazi comuni della struttura, fanno eccezione i cani accompagnatori per non vedenti.

#### **Art. 24 - Gestione ospiti del cliente**

L'uso dell'appartamento è riservato al cliente e alle persone dallo stesso dichiarate. L'estensione ad altri familiari o conoscenti dovrà essere preventivamente autorizzata dal gestore.

#### **Art. 25 - Prezzi degli appartamenti**

Le tariffe esposte sono quelle liberamente determinate dai singoli operatori e comunicate ai soli fini della pubblicità alle Province.

#### **Art. 26 - Presa d'atto per la pulizia dell'appartamento**

Il gestore della struttura è in possesso di passe-partout della porta dell'appartamento e procede alla pulizia dei locali negli orari stabiliti nonché alla manutenzione necessaria.

#### **Art. 27 - Danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva**

I danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva, alle sue pertinenze e alle dotazioni dell'unità abitativa vengono risarciti al costo del ripristino ove possibile, o della sostituzione. A garanzia di questo viene richiesto dal locatore un deposito cauzionale. Lo stesso viene restituito al momento della partenza.

#### **Art. 28 - Pagamento dei conti**

I conti vengono pagati dal cliente alla presentazione.

### **Sez. IV Case, appartamenti per vacanze, Bed & Breakfast**

#### **Art. 29 - Ammissione**

L'impegno dell'alloggio è assunto nel momento in cui il gestore accetta di riservare l'appartamento ordinato dal cliente.

#### **Art. 30 - Prenotazione**

Il cliente che prenota appartamenti si impegna ad occuparli alla data convenuta. La prenotazione può essere garantita con caparra ed è valida fino alle ore 10 del giorno successivo a quello stabilito. La prenotazione non garantita è valida fino alle ore 16 del giorno stabilito.

#### **Art. 31 - Condizioni e durata del contratto**

Il contratto di alloggio termina alla scadenza fissata. L'appartamento è a disposizione del cliente non prima delle ore 16 del giorno dell'arrivo e va liberato entro le ore 12 del giorno della scadenza.

Qualora per causa indipendente dalla propria volontà, il gestore si trovi nell'impossibilità di rispettare l'accordo pattuito, propone al cliente analoga sistemazione in altro esercizio di pari caratteristiche, assumendo a proprio carico l'eventuale differenza di prezzo.

#### **Art. 32 - Prenotazione di servizi extra**

Non viene addebitato alcun supplemento al cliente per l'uso della cucina, della radio, della filodiffusione, della TV e delle altre attrezzature facenti parte della dotazione dell'appartamento.

Se altri apparecchi o servizi vengono messi a disposizione dal gestore su richiesta del cliente, viene addebitato un supplemento solo se preventivamente comunicato.

### **Art. 33 - Accettazione – permanenza – danni relativi ad animali**

L'ammissione degli animali fatta eccezione per i cani accompagnatori per i non vedenti è consentita previa autorizzazione del gestore. Il cliente custodisce l'animale accettato nel proprio appartamento in condizioni tali da non apportare danni e molestie. Fuori dall'appartamento il cane è dotato di museruola.

### **Art. 34 - Gestione ospiti del cliente**

L'uso dell'appartamento è riservato al cliente e alle persone dallo stesso dichiarate.

### **Art. 35 - Prezzi degli appartamenti**

Le tariffe esposte sono quelle determinate dai singoli operatori e comunicate ai soli fini della pubblicità alle Province.

### **Art. 36 - Presa d'atto per la pulizia dell'appartamento**

Il gestore procede alla pulizia dei locali negli orari stabiliti nonché alla manutenzione necessaria.

### **Art. 37 - Danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva**

I danni provocati dal cliente alla struttura ricettiva ed alle sue pertinenze vengono risarciti al costo del ripristino, ove possibile, o della sostituzione. A garanzia di questo viene richiesto dal locatore un deposito cauzionale. Lo stesso viene restituito al momento della partenza.

### **Art. 38 - Pagamento dei conti**

I conti vengono pagati dal cliente alla presentazione.