

## **ACCETTAZIONE DELL'OSPITE – CONDIZIONI**

Le presenti condizioni sono contenute nel contratto che si viene a stipulare tra l'ospite e il servizio ricettivo (nel seguente testo "SR") in caso di una prenotazione online. Per questo vi preghiamo di leggere attentamente quanto segue:

### **1. Ruolo di TourOnline AG**

La TourOnline AG è responsabile esclusivamente per il funzionamento tecnico del sistema di prenotazione "DIRS21". Non è parte contraente del cliente in caso di prenotazione, né svolge la funzione di operatore turistico. La TourOnline non si ritiene responsabile dei dati, servizi o problemi concernenti i servizi che devono essere forniti dal SR.

### **2. Stipula del contratto**

2.1. La prenotazione (si veda 2.2.) dell'ospite rappresenta una stipula di contratto da parte di quest'ultimo al SR. Fondamento di tale offerta sono le descrizioni del SR e le informazioni integrative nel documento di prenotazione (p.es.: descrizione del luogo, classificazione della struttura) per quanto questi siano presentati all'ospite.

2.2. La prenotazione delle offerte della struttura presenti nel sistema di prenotazione DIR21, è possibile esclusivamente per via elettronica, riempiendo e inviando il formulario di prenotazione presente nel sito.

2.3. Il contratto entra in vigore al momento dell'accesso alla conferma elettronica della prenotazione della persona che prenota. Non è prevista una ulteriore conferma della prenotazione per iscritto.

### **3. Prezzi e servizi, sovrapprezzo**

3.1. I prezzi indicati nel catalogo sono prezzi definitivi ed includono IVA e spese aggiuntive in mancanza di indicazioni diverse per le spese aggiuntive. I prezzi s'intendono a persona. Separatamente possono essere indicati la tassa di soggiorno, le spese dei servizi calcolate in base al loro utilizzo (p. es.: elettricità, gas, acqua, legna per camino) o le spese per servizi espressamente scelti o richiesti.

3.2. I servizi dovuti dal SR risultano esclusivamente dal contenuto presente nella conferma della prenotazione in relazione ogni volta alla descrizione in vigore dell'oggetto ed ai dati indicati relativi alle prestazioni, al comfort e all'arredamento del SR prenotato. Descrizioni differenti del SR, del suo arredamento e servizi, così come l'alloggio prenotato sul catalogo del SR, il registro delle imprese o altri documenti, non sono determinanti per l'obbligo del servizio del SR, qualora non si sia fatto espressamente riferimento su ciò come contenuto dei servizi nella pagina internet delle offerte.

3.3. Su cambiamenti di prenotazione (modifiche concernenti la data di arrivo o partenza, durata del soggiorno, tipo di trattamento, servizi aggiuntivi richiesti o altri servizi) sulla cui esecuzione non vi è diritto legale, il SR è autorizzato a richiedere un contributo di 15,- Euro per ciascuna variazione. Sono esenti da tali condizioni variazioni minime.

### **4. Pagamento**

4.1. La scadenza del versamento dell'acconto e dell'importo restante si riferisce alle informazioni presenti nell'offerta e nella conferma di prenotazione riferita a quest'ultima. Qualora non sia dichiarato diversamente, l'intero importo, incluso le tasse, per costi e servizi aggiuntivi è da pagare entro la fine del soggiorno al SR.

4.2. Non sono ammessi pagamenti in valuta straniera o assegni da accreditare. I pagamenti tramite carta di credito vengono accettati solamente se dichiarato espressamente o se comunicato dal SR tramite affissione generale. Non sono ammessi

pagamenti tramite bonifico bancario alla fine del soggiorno.

## **5. Recesso e rinuncia all'arrivo**

5.1. In caso di mancato arrivo del cliente il diritto del SR al pagamento del prezzo pattuito, inclusa la parte per il vitto e per eventuali servizi aggiuntivi richiesti, rimane intatto.

5.2. Il SR deve cercare di trovare un uso sostitutivo per l'alloggio nell'ambito della sua normale attività senza obblighi e sforzi aggiuntivi, ma tenendo conto della caratteristica particolare del suo alloggio (per esempio camera per famiglia, per non fumatori, o simile).

5.3. Il SR è obbligato ad accreditare un'eventuale copertura sostitutiva e, se questa non fosse possibile, le spese non sostenute.

5.4. Secondo le percentuali per la quantificazione delle spese non effettivamente sostenute, riconosciute dai diritti legali, l'ospite ha da pagare all'albergatore gli importi nelle misure seguenti, calcolate in base al prezzo totale di tutte le prestazioni del soggiorno (tutte le spese extra incluse) ma senza tener conto di eventuali tasse e contributi come tasse di soggiorno o simili:

- il 90 % per appartamenti o soggiorni senza vitto
- l'80 % per soggiorno con prima colazione
- il 70 % per mezza pensione
- il 60 % per pensione completa

5.5. L'ospite ha l'espresso diritto di dimostrare al SR che le spese non sostenute sono notevolmente più alte di quelle indicate al punto precedente, o meglio che ha avuto luogo un uso alternativo delle prestazioni e dell'alloggio. In caso di tale dimostrazione l'ospite è obbligato a pagare solo il corrispondente importo ridotto.

5.6. Si raccomanda di stipulare un'assicurazione per la copertura di un mancato arrivo.

5.7. La dichiarazione della rinuncia al soggiorno è da indirizzare esclusivamente al SR stesso. Non è ammesso lo storno attraverso un portale di prenotazione o attraverso un ufficio turistico locale.

## **6. Obblighi dell'ospite, recesso da parte del SR**

6.1. Se non concordato diversamente, solo l'ospite che ha prenotato può usufruire del servizio.

6.2. L'ospite ha l'obbligo di utilizzare tutta la struttura del soggiorno con l'arredamento e tutte le strutture di servizio con pieno rispetto attenendosi alle regole di utilizzo ove queste siano indicate (p. e. in piscina e nella sauna) .

6.3. Qualora si presentassero guasti o difetti, l'ospite ha l'obbligo di farlo presente immediatamente al SR richiedendone la sistemazione. Il mancato e tempestivo reclamo può compromettere parzialmente o totalmente i diritti dell'ospite.

6.4. L'ospite ha diritto alla recessione del contratto solo in caso di guasti o difetti rilevanti. Dopo la segnalazione di un guasto e dopo aver dato al SR un termine ragionevole per riparare il guasto, se la riparazione non sarà possibile, se il SR si rifiuta di sanare il difetto o se ha luogo un annullamento immediato del contratto a causa di un motivo particolare del cliente obiettivamente giustificato e riconosciuto dal SR, o per altri motivi che rendono un prolungamento della permanenza inattuabile.

6.5. Sono ammessi animali domestici nell'alloggio solo nel caso in cui sia stato concordato esplicitamente con l'albergatore o che il SR preveda tale possibilità nel regolamento. In questo contesto l'ospite è obbligato di indicare correttamente la specie e la misura dell'animale domestico in modo veritiero. Infrazioni a questo regolamento conferiscono al SR il diritto straordinario di recesso dal contratto.

6.6. Il SR ha il diritto di recedere dal contratto senza rispettare il termine di scadenza qualora l'ospite malgrado l'avviso del SR, disturbi persistentemente l'attività del SR ed il soggiorno stesso, o che si comporti contrariamente ai termini di contratto cosicché sia

giustificato l'annullamento del contratto stesso. Se l'annullamento del contratto avviene da parte dell'operatore turistico del SR, valgono le condizioni del punto 6 per il diritto al pagamento del SR.

## **7. Responsabilità**

7.1. Le responsabilità contrattuali del SR per danni, che non siano danni fisici, sono limitati al triplo del costo del soggiorno, qualora un danno del cliente non sia provocato dal SR intenzionalmente o per causa di grave negligenza, o qualora il SR sia responsabile per un danno all'ospite unicamente perché causato da un proprio incaricato.

7.2. La responsabilità dell'albergatore del SR riguardo cause presentate ai sensi del §§701 ff. BGB rimane inalterata attraverso tale regolamentazione.

7.3. Il SR non si ritiene responsabile per difetti di servizi che sono legati a servizi che durante il soggiorno dell'ospite vengono erogati per conto terzi e sono riconoscibili come tali (p.es.: eventi sportivi, visite a teatro, mostre, ecc.). Lo stesso vale per servizi per conto terzi offerti già all'atto dell'alloggio, qualora questi siano espressamente indicati in tal senso.

## **8. Prescrizione**

8.1. I diritti dell'ospite nei riguardi del SR contenuti nel contratto, indipendentemente dal motivo giuridico – ad eccezione di richieste dell'ospite per azione non autorizzata – cadono in prescrizione dopo un anno.

8.2. La prescrizione inizia con la fine dell'anno, nel quale è stata originata la richiesta e l'ospite viene a conoscenza delle circostanze che causano le richieste e il SR viene informato del suo debito o dovrebbe essere informato senza intento colposo.

8.3. In caso di trattative in corso su diritti rivendicati o sulle circostanze a base di tali diritti tra l'ospite e il SR, la prescrizione è sospesa fino a quando l'ospite o il SR rifiutano la continuazione delle trattative. La prescrizione indicata di un anno entra in vigore al più presto tre mesi dopo il termine della sospensione.

## **9. Diritto vigente e foro competente**

9.1. Il contratto tra l'ospite/committente ed il SR è soggetto esclusivamente al diritto di lingua tedesca. Ciò vale anche per il restante rapporto contrattuale.

9.2. L'ospite può querelare il SR solo nel luogo d'adempimento, ovvero il luogo in cui ha sede l'albergo.

9.3. Per una querela da parte del SR verso l'ospite o contraente, è determinante la residenza del cliente. Per querele verso ospiti o contraenti che siano commercianti, persone giuridiche di diritto privato o pubblico, persone che hanno la residenza/residenza dell'impresa o il luogo di soggiorno all'estero, o nel caso in cui non siano conosciuti la loro residenza/residenza dell'impresa o il luogo di soggiorno nel momento della querela, è competente il foro avente giurisdizione presso la residenza del SR.

9.4. Le disposizioni emesse non valgono qualora e in quanto sul contratto siano applicabili condizioni vincolanti dell'Unione Europea o altre condizioni internazionali.