

# OSPITALITA'

## 1. DEFINIZIONE

Si intende per Protocollo d'Intesa sull'Ospitalità l'accordo per la fornitura e la fruizione del servizio ricettivo nelle strutture disciplinate dalla Legge Nazionale 135/2001.

## 2. PRENOTAZIONE

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 d'arrivo e di partenza, l'indirizzo ed il recapito telefonico), il versamento di una caparra (confirmatoria) acconto non superiore a 1/3 del prezzo del servizio prenotato per il complessivo periodo di soggiorno (ad eccezione di offerte particolari che richiedono il pagamento anche totale anticipato), con un minimo del prezzo di un pernottamento. La caparra/acconto può essere versata anche mediante autorizzazione al prelievo della somma corrispondente.

## 3. ARRIVI E PARTENZE

Il cliente può occupare la camera entro le ore 22.00 del giorno d'arrivo (e **non prima delle 14.00** se la stanza è stata liberata lo stesso giorno da clienti precedenti) e deve lasciarla entro le ore **10.00 del giorno di partenza**; qualora non venga liberata entro l'ora sopra indicata, il gestore, fatta salva ogni riserva al consenso, ha il diritto al pagamento di un ulteriore pernottamento.

Se la prenotazione è garantita da caparra/acconto l'arrivo è consentito fino alle ore 10.30 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 PENALI

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.

Nel caso di disdetta del contratto da parte del cliente prima dell'arrivo si applicano le seguenti clausole:

- **In caso di disdetta comunicata almeno 14 giorni** prima della data di arrivo prevista per il soggiorno, la caparra/acconto verrà rimborsata completamente, detratte le spese di € 10,00 a persona di indennizzo amministrativo;
- In caso di disdetta comunicata **con almeno 7 giorni** di anticipo se sarà possibile coprire la stanza con un nuovo cliente verrà rimborsata completamente; detratta la somma di € 10,00 per spese di gestione.
- Per disdette comunicate **entro 6 giorni** dalla data di arrivo, la caparra verrà interamente trattenuta;
- In caso di **partenza anticipata, sarà addebitato** il costo della sola camera per tutte le notti prenotate e non fruito.

### 4.1 Mancato arrivo per restrizioni sanitarie Covid-19

- a) soggetti nei confronti dei quali è stata disposta la quarantena con sorveglianza attiva ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva da parte dell'autorità sanitaria competente, con riguardo ai contratti da eseguire nel medesimo periodo di quarantena o permanenza domiciliare;
- b) da soggetti residenti, domiciliati o destinatari di un provvedimento di divieto di allontanamento da aree interessate dal contagio, come individuate dai decreti adottati dal Presidente del Consiglio dei ministri, e con riguardo ai contratti da eseguire nel periodo di efficacia dei predetti decreti;
- c) dai soggetti risultati positivi al virus COVID-19 per i quali è disposta la quarantena con sorveglianza attiva ovvero la permanenza domiciliare fiduciaria con sorveglianza attiva da parte dell'autorità sanitaria competente ovvero il ricovero presso le strutture sanitarie, con riguardo ai contratti da eseguire nel medesimo periodo di permanenza, quarantena o ricovero;

- d) dai soggetti con partenza o arrivo nelle aree interessate dal contagio, come individuate dai decreti adottati dal Presidente del Consiglio dei ministri, con riguardo ai contratti da eseguire nel periodo di efficacia dei predetti decreti;

### **Termini per gli adempimenti**

I soggetti che si trovano in una delle condizioni sopra elencate, devono comunicare alla struttura ricettiva il ricorrere di una delle previste situazione di impossibilità sopravvenuta, allegando la documentazione.

La struttura ricettiva, entro 30 giorni dalla comunicazione, procede al rimborso del corrispettivo versato per il soggiorno ovvero all'emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall'emissione.

## **5. TRATTAMENTO DI PENSIONE**

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 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.

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.

Nel trattamento di pensione e mezza pensione i pasti devono essere consumati negli orari stabiliti.

### **Passo Brocon 01.07.2021**