

Termini e condizioni generali di vendita e dei servizi dell'alloggio turistico "SS Giovanni e Paolo" (di seguito: "struttura") ubicata a 30122 Venezia, Castello 6401/2, Venice Central SML di Paduano Nello SAS, Castello 6401/02, 30122 Venezia (VE)/Italia.

1.

## 1. PREMESSA

Prima di procedere alla richiesta dei servizi, gli utenti dichiarano che tali servizi vengono prenotati a fini personali.

In qualità di consumatori, gli utenti dispongono di diritti specifici, che potranno tuttavia essere messi in discussione nel caso in cui i servizi prenotati vengano utilizzati nell'ambito di attività commerciali, industriali, aziendali, professionali o agricole.

Tutte le informazioni disponibili nel Sito Web e nei Servizi mobili per la prenotazione dei servizi sono fornite nelle lingue disponibili.

Gli utenti dichiarano di disporre della piena facoltà giuridica di accettare le presenti condizioni generali.

L'accettazione dei presenti termini e delle presenti condizioni generali di vendita e dei servizi erogati (di seguito T&C) da parte del utente viene espressa al momento del termine della procedura di prenotazione attraverso questo sito o il sito di terzi. In alternativa l'accettazione avviene con la sottoscrizione della checkin-list e/o il di locazione breve.

Gli utenti hanno la facoltà di salvare le presenti T&C utilizzando le funzionalità standard disponibili nel browser o sul computer in uso.

## 2. Informazioni fornite sul sito

### 1.1 Servizi

Il Sito Web e i Servizi mobili consentono agli utenti di prenotare camere presso la struttura.

L'utente dichiara di aver ricevuto dalla struttura tutte le informazioni necessarie sul Sito Web o sui Servizi mobili per poter prendere una decisione riguardo ad una eventuale prenotazione.

Tutte le prenotazioni effettuate attraverso il Sito Web o i Servizi mobili presuppongono la consultazione e l'accettazione completa e senza riserve delle presenti T&C.

Sul Sito Web e nei Servizi mobili sono disponibili le seguenti informazioni:

- Le informazioni rilevanti relative alla struttura.
- I servizi proposti e le dotazioni principali delle camere proposte (è possibile consultare le schede relative alle camere prima della prenotazione).
- Disponibilità e prezzi delle camere

- Metodi di pagamento

## 2. DEFINIZIONI

I termini utilizzati nel presente documento sono definiti come segue:

“avviso di ricevimento”:

Messaggio e-mail inviata all'utente dal Sito Web o dai Servizi mobili della struttura, in cui viene fornito un quadro riassuntivo della prenotazione effettuata dall'utente e ne viene confermata la ricezione da parte del Sito Web o dei Servizi mobili della struttura.

Per i servizi partner, si tratta dell'e-mail inviata dalla struttura all'utente che riassume la prenotazione effettuata dall'utente stesso tramite il servizio disponibile sul Sito Web o sui Servizi mobili partner e che conferma la ricezione da parte della struttura.

“condizioni di vendita della tariffa prenotata”:

Le condizioni specifiche per ogni prenotazione effettuata dall'utente, relative al pagamento della prenotazione e alla possibilità di modificare o annullare la prenotazione.

“conferma della prenotazione”:

Documento virtuale in cui viene fornito un quadro riassuntivo dei servizi prenotati dall'utente sul Sito Web o tramite i Servizi mobili e l'indicazione, ove possibile, del numero della carta di credito utilizzata dall'utente per effettuare il pagamento anticipato o fornita come garanzia. L'accettazione della conferma della prenotazione impegna contrattualmente il cliente.

“cliente”:

Qualsiasi persona fisica che agisce per scopi che non rientrano nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, aziendale, professionale o agricola.

“e-mail”:

Qualsiasi messaggio contenente testo, voce, suoni o immagini, inviato da una rete di comunicazione pubblica e memorizzato su un server di rete o nella postazione di lavoro del destinatario fino al suo recupero da parte di detto destinatario.

“richiesta di prenotazione”:

Richiesta di prenotazione della camera della struttura presentata dall'utente tramite il Sito Web o i Servizi mobili

“prenotazione online”:

Prenotazione di camere della struttura effettuata mediante un modulo di prenotazione virtuale disponibile sul Sito Web o tramite i Servizi mobili della struttura o dei relativi partner.

“servizio”:

Prenotazione di camere della struttura le cui caratteristiche principali vengono presentate sul Sito Web o nei Servizi mobili della struttura.

“servizio partner”:

Prenotazione di camere della struttura le cui caratteristiche principali vengono presentate negli annunci disponibili sul Sito Web, sui Servizi mobili e/o tramite altri strumenti dei partner, in particolare i cosiddetti siti di prenotazione.

“Servizi mobili”:

Tutti i servizi e i protocolli che consentono la connessione di terminali mobili a Internet e, in particolare, la consultazione e la prenotazione di servizi alberghieri forniti dalla struttura

“Sito Web”:

Servizio elettronico gestito dalla struttura.

### 3. OGGETTO

I presenti T&C definiscono i diritti e gli obblighi delle parti relativamente all’ambito della prenotazione a distanza dei servizi offerti dalla struttura e dai relativi partner tramite il Sito Web e i Servizi mobili.

Tali T&C si applicano a tutte le operazioni di prenotazione, nonché alle fasi successive, che coinvolgono le parti contraenti.

Gli utenti confermano avendo effettuato una prenotazione di avere compreso e accettato le presenti T&C disponibili sul Sito Web e nei Servizi mobili.

### 4. AMBITO DI APPLICAZIONE

I presenti T&C si applicano a tutte le prenotazioni effettuate telefonicamente, tramite email, tramite qualsiasi applicazione, personalmente in struttura, su Internet, attraverso il Sito Web o i Servizi mobili della struttura o in altra forma, e dei relativi partner. Per semplificare, si farà riferimento di seguito al sito web che comprenderà tutte le prenotazioni fatte direttamente o indirettamente attraverso dei partner.

## 5. DURATA

I presenti termini e le presenti condizioni di vendita si applicano per tutto il tempo in cui i servizi offerti dalla struttura e dai relativi partner sono disponibili sul Sito Web o tramite i Servizi mobili.

La struttura si riserva il diritto di bloccare l'accesso, in maniera temporanea o permanente e senza preavviso, al Sito Web e/o ai Servizi mobili o allo spazio di prenotazione online.

## 6. OPPONIBILITÀ AI TERMINI E ALLE CONDIZIONI

In ogni caso, la versione dei T&C vincolante per L'utente è quella in vigore al momento della prenotazione sui Siti Web o sui Servizi mobili.

## 7. PRENOTAZIONI

Gli utenti scelgono i servizi presentati sul Sito Web o tramite i Servizi mobili della struttura o dei relativi partner.

Gli utenti confermano di conoscere la natura, la finalità e le modalità di prenotazione dei servizi disponibili sul Sito Web e nei Servizi mobili della struttura o dei relativi partner e di avere richiesto e ottenuto le informazioni necessarie e/o aggiuntive indispensabili per effettuare la prenotazione con piena cognizione di causa.

Gli utenti possono prenotare, a titolo individuale e per esigenze personali, un numero massimo di tre (3) camere per prenotazione sul Sito Web.

Gli utenti sono responsabili in via esclusiva della scelta dei servizi e della loro adeguatezza alle proprie esigenze; la struttura non si assume alcuna responsabilità al riguardo.

Il completamento del processo di prenotazione implica l'accettazione, da parte del cliente, della prenotazione stessa.

## 8. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

### 8.1 PROCESSO

Le prenotazioni vengono effettuate dagli utenti mediante un modulo di prenotazione virtuale, disponibile online sul Sito Web o tramite i Servizi mobili della struttura o dei partner.

Gli utenti confermano la veridicità e l'esattezza delle informazioni fornite.

Il processo di prenotazione comprende le seguenti fasi principali:

Fase 1: Selezione di una data di arrivo (data di check-in) e della data di partenza (data di check-out);

Fase 2: Selezione, ove necessario, di una o più tipologie di camera;

Fase 3: Selezione del numero di ospiti (compresi minorenni) e di camere

Fase 4: Verifica dei dettagli della prenotazione e del prezzo a giorno / a camera / totale;

Fase 5: Inserimento dei dati del cliente e di altri dati richiesti e dei dettagli relativi alla carta di credito

Fase 6: Verifica e accettazione delle T&C prima della conferma della prenotazione.

Fase 7: Conferma della prenotazione da parte del cliente.

La prenotazione viene considerata valida e confermata nel momento in cui la struttura riesce a pre-autorizzare o addebitare l'intero importo della prenotazione alla carta di credito fornita dall'utente o quando l'utente avrà effettuato il pagamento in piena autonomia tramite un link di pagamento o un codice QR fornito dalla struttura. Se la carta di credito fornita dall'utente durante la procedura di prenotazione dovesse risultare invalida (inaccessibile, senza credito, bloccata, ....) la struttura si riserva il diritto di cancellare immediatamente la prenotazione. La cancellazione potrà avvenire anche nel caso in cui il cliente non effettua il pagamento tramite il link di pagamento o il codice QR fornito dalla struttura entro 24 ore dal ricevimento del link o il codice QR.

## 8.2 SERVIZI PARTNER

Le prenotazioni vengono effettuate dagli utenti tramite servizi partner, mediante un modulo di prenotazione virtuale, disponibile online sul Sito Web o tramite i Servizi mobili dei singoli partner.

La prenotazione viene considerata valida e confermata nel momento in cui la struttura riesce a pre-autorizzare o addebitare l'intero importo della prenotazione alla carta di credito fornita dall'utente o quando l'utente avrà effettuato il pagamento in piena autonomia tramite un link di pagamento o un codice QR fornito dalla struttura. Se la carta di credito fornita dall'utente durante la procedura di prenotazione dovesse risultare invalida (inaccessibile, senza credito, bloccata, ....) la struttura si riserva il diritto di cancellare immediatamente la prenotazione. La cancellazione potrà avvenire anche nel caso in cui il cliente non effettua il pagamento tramite il link di pagamento o il codice QR fornito dalla struttura entro 24 ore dal ricevimento del link o il codice QR.

Prima di effettuare qualsiasi prenotazione, gli utenti si impegnano a fornire tutte le informazioni richieste nel modulo o nella richiesta di prenotazione.

Gli utenti confermano la veridicità e l'esattezza delle informazioni fornite.

Il processo di prenotazione comprende le fasi principali specificato dal partner.

## 8.3 CONDIZIONI ESPLICITE DELLA PRENOTAZIONE EFFETTUATA

La struttura si riserva il diritto di correggere prezzi che risultano evidentemente errati, cioè prezzi che sono inferiori nel loro totale a 30€ a persona per notte. In questo caso il prezzo verrà modificato al prezzo minimo di 30€ a persona per notte.

Tutte le prenotazioni sono a titolo personale dell'utente che ha effettuato la prenotazione. Le prenotazioni sono personali e non possono in alcun caso essere trasferite a terzi, né a titolo gratuito né a pagamento né per fini commerciali. In caso di inosservanza la prenotazione sarà da considerarsi annullata e la struttura avrà il diritto di trattenere l'importo già incassato e di rivendere la camera senza che all'utente spettasse alcun rimborso.

L'utente che ha prenotato una camera può alloggiare con un numero di altri ospiti che non supera in totale il numero delle persone prenotate.

Tutte le prenotazioni effettuate direttamente (per telefono, tramite il sito, tramite mail, tramite applicazione o personalmente) con la struttura sono – se non esplicitamente concordato diversamente per iscritto – da considerarsi prenotazioni “non-rimborsabili”, cioè l'importo della prenotazione è dovuto in ogni caso e nessun rimborso sarà concesso in caso di cancellazione, modifica o mancata presentazione.

Le prenotazioni effettuate direttamente con la nostra struttura non possono essere modificate dall'utente/cliente.

L'utente non può richiedere una camera specifica ma solo una camera con le caratteristiche (servizi e dotazioni) prenotate.

La struttura si riserva il diritto di alloggiare l'utente per l'intera durata del soggiorno o solo per una parte in una struttura adeguata ed equivalente alle stesse condizioni nel caso che la camera nella struttura prenotata non fosse disponibile per qualsiasi motivo (a. e. per lavori, numero elevato di prenotazioni, ...). Prenotando presso la struttura l'utente accetta esplicitamente questa condizione e non avrà nessun diritto di chiedere un rimborso nel caso che non dovesse accettare nessuna delle proposte alternative sottoposte dalla struttura. Se la struttura non dovesse riuscire a proporre all'utente prenotato una struttura alternativa, all'utente sarà rimborsato l'intero importo già pagato in anticipo.

Il check-in, cioè la registrazione presso la struttura come ospite, la consegna delle chiavi ed il pagamento di tutti gli importi dovuti, deve essere effettuato il giorno d'arrivo nella fascia oraria indicata dalla struttura nella sezione “Tariffe E Prenotazioni”.

Gli utenti prenotati devono comunicare alla struttura con 72 ore di anticipo l'orario di check-in previsto che deve ricadere in ogni caso nella fascia oraria determinata dalla struttura.

Gli utenti che intendono effettuare il check-in anticipato o posticipato sono tenuti a verificare la disponibilità del servizio (richiesta speciale) presso la struttura prima della prenotazione e gli eventuali costi.

I check-in fuori dagli orari previsti sono considerate richieste speciali, non sono garantiti e sono soggetto a disponibilità all'arrivo e vanno in ogni caso comunicato con 72 ore di anticipo alla struttura. La struttura si riserva il diritto di accettare o rifiutare i check-in anticipati o posticipati.

Il cliente che non si presenta il giorno d'arrivo durante l'orario di check-in ufficiale verrà considerato come mancata presentazione. In caso di mancata presentazione la prenotazione del cliente verrà cancellata ed il cliente non avrà nessun diritto di essere rimborsato. In caso di mancata presentazione la struttura ha il diritto di rivendere la camera e di incassare e trattenere l'intero importo della prenotazione. (vedi art 1453 cc). Il prezzo pagato dal cliente (caparra) è da considerarsi in tale caso una caparra penitenziale per inadempimento relativo agli obblighi assunti.

In caso di cancellazione della prenotazione la struttura ha il diritto di rivendere la camera e di incassare e trattenere l'intero importo della prenotazione. (vedi art 1453 cc). Il prezzo pagato dal cliente (caparra) è da considerarsi in tale caso una caparra penitenziale per inadempimento relativo agli obblighi assunti.

In caso di modifica della prenotazione la struttura ha il diritto di rivendere la camera e di incassare e trattenere l'intero importo della prenotazione. (vedi art 1453 cc). Il prezzo pagato dal cliente (caparra) è da considerarsi in tale caso una caparra penitenziale per inadempimento relativo agli obblighi assunti. La modifica della prenotazione da parte del cliente è esclusa.

Il check-in avviene presso l'ubicazione comunicata all'utente per il check-in e la consegna delle chiavi. Se l'utente chiede di effettuare il check-in e la consegna delle chiavi in un posto diverso da quello pattuito, dovrà corrispondere un supplemento (richiesta speciale).

Tutte le prenotazioni s'intendono solo confermate se l'utente ha fornito una carta di credito valida, cioè una carta di credito che possa garantire la prenotazione tramite una pre-autorizzazione o la corresponsione dell'intero importo della prenotazione o se il pagamento è avvenuto entro 24 ore dopo la prenotazione tramite metodi di pagamento alternativi accettati dalla struttura.

La struttura si riserva il diritto di richiedere il pagamento anticipato dell'intero o parziale importo della prenotazione tramite un link di pagamento sicuro, cioè un link che indirizza il cliente sul sito di una banca con la quale collabora la struttura. Sul sito della banca della struttura il cliente avrà modo di pagare il soggiorno o parte di esso scegliendo diverse opzioni proposte dalla banca (a.e. carta di credito, bonifico, PayPal, ...). Se il cliente che ha ricevuto un link di pagamento non provvede al pagamento entro i limiti stabiliti (di solito 24 ore), la struttura si riserva il diritto di cancellare la prenotazione.

La struttura si riserva il diritto di utilizzare a titolo di garanzia i dati di una carta di credito fornita dall'utente durante la procedura di prenotazione, attraverso altri siti o in passato per precedenti prenotazioni.

L'utente che effettua la prenotazione garantisce che è il legittimo proprietario della carta di credito fornita o che è stato autorizzato dal legittimo proprietario all'utilizzo della carta di credito fornita.

L'utente che ha effettuato la prenotazione autorizza in deroga da quanto previsto dalla SCA (Strong customer authorization) la struttura ad accedere alla carta di credito o di debito fornita per addebitare il prezzo del soggiorno..

La struttura si riserva il diritto di pre-autorizzare o scalare l'intero o parziale importo della prenotazione in qualsiasi momento dopo la ricezione della prenotazione.

La struttura si riserva il diritto di pre-autorizzare o scalare un deposito danni di almeno 150€ al momento del check-in su una carta di credito fornita dall'utente. L'importo verrà rilasciato entro 20 giorni dopo il checkout (partenza) del cliente, previo verifica danni nella camera del cliente. In caso di accertamento di danni riconducibili all'ospite, la struttura si riserva il diritto di trattenere l'importo o un importo maggiore per poter saldare la riparazione/il ripristino del danno. Se l'utente non è intenzionato a lasciare il deposito "danni", non sarà possibile effettuare il check-in e l'importo del soggiorno verrà trattenuto a titolo di penale. (vedi art 1453 cc)

Nel momento della registrazione presso la struttura deve essere presente l'utente che ha effettuato la prenotazione assieme agli altri ospiti prenotati e bisogna esibire una copia della prenotazione.

Tutti gli ospiti devono esibire al check-in la conferma di prenotazione, un documento d'identità valido (carta d'identità o passaporto) ed una carta di credito valida.

Il numero effettivo dei clienti non può superare il numero delle persone prenotate.

Ogni cliente necessita di un posto letto, compreso i bambini (> 0 mesi/superiore a 0 mesi).

L'utente deve confermare la validità della sua prenotazione almeno 48 ore prima della data d'arrivo altrimenti la struttura si riserva il diritto di annullare la prenotazione e di rivendere la camera.

L'utente riceverà durante il soggiorno tutti i servizi e le dotazioni prenotate e comprese nella sua tariffa.

I servizi e le dotazioni richieste dall'utente durante il suo soggiorno che non sono comprese nella tariffa prenotata vengono considerate richieste speciali, sono soggetto a disponibilità e comportano un supplemento in base al listino prezzi in vigore.

L'utente tenuto a chiedere prima della fruizione di un qualsiasi servizio il prezzo dei servizi e le dotazioni richiesti che non sono compresi nella tariffa scelta. Se l'utente non richiede in anticipo tali prezzi verranno applicati i prezzi del listino prezzi ufficiale in vigore.

La prima colazione, gli asciugamani, le lenzuola, l'aria condizionata e il WIFI non sono compresi in nessuna tariffa e sono sempre da corrispondere separatamente in base al listino prezzi.

Se l'utente lascia la struttura senza aver pagato tutti i servizi e le dotazioni consumati, gli importi dovuti verranno addebitati alla carta di credito fornita dagli ospiti dopo la loro partenza.

I prezzi esposti sul sito sono comprensivi IVA.

L'imposta di soggiorno comunale (<http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/48002>) non è compresa nel prezzo esposto sul sito per le camere ed è da corrispondere in contanti all'arrivo.

La struttura si riserva il diritto di chiedere il pagamento anticipato di tutte le somme dovute.

L'utente concede alla struttura nel caso di "problemi" (in via esemplificativa e non esaustiva: malfunzionamenti o indisponibilità di un servizio e/o una dotazione prenotati, infestazione da insetti, inondazioni, ...) imputabili alla gestione della struttura (spetta all'utente dimostrare che il problema è imputabile alla gestione della struttura) 48 ore per la risoluzione del problema senza chiedere alcun rimborso – anche parziale. L'utente ha il diritto di chiedere in caso di problemi imputabili alla gestione della struttura una camera alternativa (anche in una struttura diversa). La struttura s'impegna a trasferire L'utente dopo max. 48 ore in un'altra camera (anche in un'altra struttura) se il problema dovesse ancora persistere. Se l'utente interrompe il soggiorno prima del trascorrere delle 48 ore o non accetta il trasferimento in un'altra camera/struttura, non avrà diritto a nessun rimborso – neanche parziale. Se invece il problema è imputabile all'utente o se la responsabilità non è chiara o dimostrabile, l'utente accetta che il problema viene risolto in tempi ragionevoli (entro max. 72 ore) senza che l'utente ha diritto di essere trasferito o rimborsato. Se l'utente interrompe il soggiorno prima delle 72 ore, non ha alcun diritto ad essere rimborsato.

L'utente accetta che la permanenza nella struttura è limitata ad un soggiorno di massimo 30 giorni.

L'utente accetta che la carta di credito fornita potrà addebitata nell'ambito della prenotazione dalla struttura e/o soggetti autorizzati dalla struttura.

L'utente accetta che tutti gli importi dovuti possono essere addebitati in qualsiasi valuta scelta dalla struttura.

L'utente conferma con la sua firma sulla check.in-list / contratto di locazione breve che al check-in ha verificato che la camera è dotata di tutti le dotazioni e i servizi prenotati, che la camera è priva di danni o impianto mal-funzionanti/difettosi, che la camera non è infestata da insetti di qualsiasi tipo, che la camera e i bagni sono puliti e che ha ricevuto le chiavi.

La struttura si impegna irrevocabilmente nel caso in cui la struttura dovesse cancellare dopo l'avvenuto pagamento del soggiorno e la conferma del soggiorno la prenotazione del cliente, a restituire al cliente il doppio della caparra penitenziale già versata come previsto dalle leggi vigenti.

## 9. AVVISO DI RICEVIMENTO DELLA PRENOTAZIONE

Il Sito Web e i Servizi mobili della struttura o dei relativi partner danno conferma immediata della ricevuta di prenotazione del cliente tramite un'e-mail inviata all'indirizzo e-mail specificato in precedenza dall'utente.

In caso di una prenotazione valida, cioè garantita da una carta di credito valida, l'avviso di ricevimento della prenotazione inviato via e-mail all'utente contiene un quadro riassuntivo dell'offerta oggetto del contratto i prezzi, le condizioni di vendita applicabili alla tariffa selezionata e accettate dall'utente, la data di prenotazione, gli orari di check-in, il luogo di check-in, il numero degli ospiti prenotati ed eventuali altre informazioni.

## 10. SERVIZIO CLIENTI

Il Servizio clienti è disponibile per gestire eventuali reclami relativi alle prenotazioni della struttura. Gli utenti sono pregati di usare per i reclami i recapiti o il modulo forniti nella sezione contatti.

## 11. CANCELLAZIONE O MODIFICA DELLA PRENOTAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE

Tutte le prenotazioni effettuate direttamente con la struttura (tramite sito web, mail, Fax, telefono, personalmente, presentazione in struttura, applicazioni o altre forme di prenotazione) sono non-modificabili e non-rimborsabili. In caso di cancellazione non è previsto alcun rimborso. Le somme versate in anticipo a titolo di caparra non saranno rimborsate.

Per le prenotazioni effettuato tramite siti di terzi o partner (siti di prenotazione, agenzie, ....) si applicano le politiche di cancellazione concordate con i partner relative alla tariffa scelta dall'utente.

In caso di interruzione anticipata del soggiorno da parte del cliente, verrà addebitato l'intero importo del soggiorno concordato e l'utente non avrà nessun diritto ad un rimborso per qualsiasi motivo.

L'utente che si presenta dopo la cancellazione della propria prenotazione a causa della mancata presentazione al giorno del check-in contrattualmente stabilito non ha più diritto a usufruire della prenotazione cancellata in pieno accordo da quanto previsto dall'articolo 1453 del codice civile italiano. L'utente può soggiornare in questo caso come cliente diretto pagando il servizio, trattasi di una prenotazione nuova e diretta con la struttura. In nessun caso il prezzo pagato per la prenotazione cancellata potrà essere saldato con il prezzo da corrispondere all'arrivo. Il nuovo prezzo del soggiorno viene determinato dalla struttura in base alla disponibilità e valutazioni economiche. Resta a discrezionalità della struttura decidere se accogliere la richiesta del cliente di ospitarlo.

## 12. REGOLAMENTO PER IL SOGGIORNO IN STRUTTURA

Il check-in, cioè la registrazione con la struttura, deve essere effettuato il giorno d'arrivo prenotato nella fascia oraria indicata dalla struttura.

Ai sensi delle normative vigenti (TULPS), al momento dell'arrivo in struttura agli utenti verranno chiesti dei dati necessari per la compilazione di una scheda di pubblica sicurezza che verrà trasmessa in via telematica alla Polizia di Stato. A tale scopo, gli utenti dovranno esibire un documento d'identità valido affinché sia possibile procedere agli opportuni controlli che consentiranno di compilare tale scheda. Se uno o più clienti risultano sprovvisti dei documenti necessari, non sarà possibile effettuare il check-in. L'utente in questo caso dovrà corrispondere lo stesso l'intero importo della prenotazione e non avrà nessun diritto di essere rimborsato.

Gli utenti accettano e si impegnano a utilizzare la camera con la diligenza del buon padre di famiglia. Pertanto, qualsiasi comportamento contrario al buon costume e all'ordine pubblico darà diritto alla struttura di pretendere che l'utente lasci la struttura, senza che ciò possa dare luogo ad alcun risarcimento e/o rimborso. Se l'utente non ha ancora provveduto al pagamento, sarà tenuto a pagare il prezzo di tutti i pernottamenti prenotati, compresi quelli non fruiti prima di lasciare la struttura.

Gli utenti accettano e si impegnano a rispettare con la loro firma sulla check-in list il suddetto regolamento. In caso di mancato rispetto da parte del cliente di una delle disposizioni di detto regolamento interno, la struttura avrà diritto di pretendere che l'utente lasci la struttura, senza che ciò possa dare luogo ad alcun risarcimento e/o rimborso, qualora il pagamento sia già stato effettuato.

Salvo esplicita disposizione contraria, gli ospiti potranno soggiornare nella camera prenotata a partire dall'ora del termine del check-in in poi il giorno d'arrivo fino alle ore 10 il giorno di partenza.

Salvo esplicita disposizione contraria, gli ospiti sono tenuti a liberare la camera entro le 10.00 dell'ultimo giorno della prenotazione (giorno di partenza). In caso di inosservanza, verrà addebitato un pernottamento supplementare. Inoltre verranno addebitati all'utente tutte le eventuali spese aggiuntive che la struttura dovrà sostenere per poter traslocare gli ospiti prenotati nella camera occupata oltre le ore 10 in una soluzione alternativa (costi amministrativi, differenza di prezzo, eventuali penali da corrispondere al sito di partner, ...).

Durante il soggiorno prenotato la struttura non si assume nessuna responsabilità per lo smarrimento compreso il furto di oggetti di valore che debbano essere in ogni caso consegnati all'accoglienza nel momento del check-in.

La struttura non dispone di nessuna sorveglianza continua e perciò gli utenti sono tenuti a tenere gli oggetti di valore sempre con sé.

La struttura non dispone di nessun deposito bagagli custodito e sorvegliato perciò non è possibile depositare il bagaglio prima della e dopo la partenza. Se il cliente decide di lasciare prima della o dopo la partenza il bagaglio in una zona pubblicamente accessibile nella struttura, esonera la struttura da qualsiasi responsabilità relativa alla sicurezza del bagaglio e accetta che la struttura non risponde per nessun danno, furto, smarrimento o altro evento che si dovesse verificare durante la giacenza del bagaglio nella zona incustodita.

Non è consentito agli utenti consumare cibo e/o bevande nelle camere. Cibo e bevande possono essere consumati solo nelle rispettive zone (cucina, saletta) se disponibile.

Non è consentito consumare la colazione fuori dalla sala colazioni.

La struttura è una struttura non-fumatori ed è vietato fumare nelle camere o zone comuni. In caso di inosservanza la struttura si riserva il diritto di addebitare all'utente tutti i costi causati dall'inosservanza (pulizia adeguata della camera e di tutti i tessuti, ricollocazione degli utenti prenotati in camere pulite, ...). Il costo minimo di tale inosservanza è di 500€ a notte.

Clients che intendono prenotare più di tre camere devono prima chiedere il consenso esplicito della struttura fornendo tutte le informazioni rilevanti per poter prendere una decisione (numero ed età degli ospiti, ...).

Non è consentito portare ed ospitare persone nella struttura che non sono prenotate come clienti.

Nelle camere possono essere ospitate solo le persone prenotate.

Nella struttura non sono ammessi animali.

Gli utenti sono tenuti a non disturbare il vicinato.

Gli utenti non possono usare le corti, le piazzette o i campi adiacenti alla struttura che non fanno parte della struttura.

L'ospite s'impegna a rimborsare tutti i danni provocati direttamente o indirettamente alla struttura durante il suo soggiorno e di pagare tutte le eventuali penali o i risarcimenti.

L'ospite è tenuto a restituire il giorno di partenza alla struttura le chiavi consegnate al check-in entro le ore 10.

Gli ospiti si impegnano a rispettare tutte le leggi nazionali e disposizioni comunali.

L'ospite accetta di pagare alla struttura un supplemento di minimo 100€ per:

- check-in fuori dagli orari ufficiali di check-in;
- check-in a posti diversi da quelli stabiliti dalla struttura ed accettati dall'ospite;
- la fruizione di biancheria (lenzuola e asciugamani), aria condizionata, WIFI;
- ogni persona ospitata nella camera che supera il numero di persone prenotate;
- per la spedizione di oggetti smarriti;
- per la fruizione di servizi o dotazioni non compresi nella tariffa scelta e per le richieste speciali.

L'ospite accetta di pagare alla struttura una penale di minimo 100€ nel caso di:

- danni recati alla struttura, all'arredamento, agli impianti (compresa TV), alle decorazioni, alle camere, alla biancheria fornita;
- inosservanza delle regole della struttura;
- smarrimento o consegna tardiva delle chiavi fornite;
- smaltimento nella camera di rifiuti esterni (scatole, valigie, indumenti, apparecchi elettronici, avanzi di cibo e bevande, ...);
- preparazione di cibo nella camera (compreso l'utilizzo di fornelli elettrici o a gas).

## 13. RESPONSABILITÀ

### 13.1 INFORMAZIONI GENERALI

Le fotografie pubblicate sul Sito Web e sui Servizi mobili della struttura o dei relativi partner sono puramente indicative. Nonostante sia fatto ogni sforzo affinché le fotografie, le rappresentazioni grafiche e i testi utilizzati per illustrare la struttura rispecchino nella maniera più fedele possibile l'offerta proposta, L'utente potrebbe riscontrare differenze dovute, ad esempio, ad eventuali ristrutturazioni o sostituzioni di mobili.

La struttura non si assume alcuna responsabilità per la mancata o erronea esecuzione della prenotazione in casi di forza maggiore o per motivi imputabili ad azioni imprevedibili o insormontabili di terzi o degli utenti, come la mancata disponibilità della connessione a Internet, l'impossibilità di accedere al Sito Web, intrusioni esterne, virus informatici o la mancata autorizzazione del pagamento anticipato da parte della banca del titolare della carta di credito.

È possibile che sul Sito Web o nei Servizi mobili della struttura siano presenti collegamenti ipertestuali che rimandano a siti di terzi. La struttura declina qualsiasi responsabilità relativamente al contenuto di tali siti o ai servizi in essi proposti.

Eventuali prenotazioni o pagamenti ritenuti irregolari, inefficaci, incompleti o fraudolenti per motivi imputabili all'utente comporteranno la cancellazione della prenotazione stessa a spese del cliente, fatta salva qualsiasi azione civile o penale che potrà essere promossa nei confronti del cliente.

## 13.2 SERVIZI PARTNER

In aggiunta alle disposizioni precedenti, si sottolinea che i partner sono responsabili della promozione delle offerte pubblicate sul proprio sito Web, nei propri servizi mobili e/o tramite qualsiasi altro strumento di accesso al sito Web e/o ai servizi mobili.

## 14. RECLAMI

I reclami relativi alla mancata o erronea esecuzione dei servizi offerti, per facilitare l'elaborazione, devono essere comunicati per iscritto (tramite email) alla struttura, entro e non oltre sette giorni dalla data di partenza del cliente dalla struttura. Il cliente deve fornire contestualmente al reclamo tutte le prove oggettive a sostegno del reclamo, altrimenti non sarà possibile evadere il reclame.

## 15. PREZZI

I prezzi relativi alla prenotazione dei servizi vengono indicati prima e durante la prenotazione stessa.

I prezzi indicati sono da intendersi per camera, per il numero di persone e per le date selezionate.

I prezzi confermati all'utente includono tutte le tasse applicabili (esclusa l'imposta di soggiorno comunale di Venezia) e sono espressi nella valuta commerciale della struttura. La loro validità è limitata alla durata indicata sul Sito Web o sui Servizi mobili.

Se il pagamento viene effettuato in una valuta diversa da quella confermata al momento della prenotazione, gli oneri sulle operazioni di cambio sono a carico del cliente.

Salvo diversa indicazione fornita sul Sito Web o tramite i Servizi mobili, i servizi aggiuntivi (colazione, mezza pensione, pensione completa e così via) non sono inclusi nel prezzo. Salvo diversa indicazione fornita tramite i Servizi mobili, la colazione non è inclusa nel prezzo.

La tassa di soggiorno, specificata nella pagina delle tariffe, deve essere corrisposta direttamente alla struttura al check-in in contanti.

I prezzi sono comprensivi dell'IVA in vigore alla data in cui viene effettuata la prenotazione e, qualora l'aliquota IVA dovesse subire variazioni, il prezzo applicato all'utente sarà automaticamente adeguato a recepire il regime fiscale in vigore alla data di fatturazione.

Qualsiasi modifica del regime fiscale o l'introduzione di nuove tasse legali o regolamentari da parte delle autorità competenti comporterà l'adeguamento automatico dei prezzi indicati alla data di fatturazione.

La conversione in valuta estera viene fornita a titolo puramente indicativo e non ha valore contrattuale. Solo la valuta confermata al momento della prenotazione è garantita (se la valuta è diversa da quella usata dalla struttura, gli eventuali oneri per le operazioni di cambio rimarranno a carico del cliente).

Se una tariffa prevede il pagamento presso la struttura al momento dell'arrivo o della partenza, e nel caso in cui la valuta del cliente non sia la stessa della struttura, è possibile che la tariffa addebitata dalla struttura sia diversa da quella comunicata al momento della prenotazione, a causa di possibili variazioni del tasso di cambio intervenute tra la data di prenotazione e le date dell'effettivo soggiorno presso la struttura.

Alcune offerte promozionali disponibili su Internet sono vendute esclusivamente online, ovvero in remoto, e non possono essere richieste in alcun modo alla reception dell' struttura.

## 16. PAGAMENTO

L'utente comunica le sue coordinate bancarie a titolo di garanzia della prenotazione, salvo condizioni o tariffe speciali, tramite carta di credito o di debito (Visa, MasterCard, American Express e così via) a seconda della struttura prescelto, indicando direttamente nello spazio preposto a tale fine (inserimento dei dati protetto con crittografia SSL) il numero di carta senza spazi tra le cifre, la data di scadenza e il codice di sicurezza della carta per i pagamenti effettuati anticipatamente tramite la piattaforma scelta dalla struttura. La struttura può inoltre richiedere un documento di identificazione al fine di prevenire le frodi con carta di credito.

L'addebito del pagamento viene effettuato direttamente in struttura in contanti all'inizio del soggiorno, tranne che nel caso di condizioni o tariffe speciali che prevedano l'esecuzione del pagamento al momento della prenotazione (pagamento anticipato online previsto per determinate tariffe). Il pagamento anticipato funge da "caparra". Se la tariffa non viene

pagata in anticipo online, la struttura può richiedere all'utente un deposito o l'autorizzazione all'addebito sulla carta di credito al momento del suo arrivo in struttura. Tale richiesta serve a garantire il pagamento degli importi relativi ai servizi forniti.

In caso di mancata presentazione del cliente (senza cancellazione della prenotazione), la struttura addebiterà all'utente, a titolo di penale, un importo pari al prezzo dell'intero soggiorno sulla carta di credito fornita a garanzia della prenotazione. La prenotazione di tutte le altre notti sarà cancellata.

Al momento del pagamento anticipato, l'importo totale addebitato per la prenotazione comprende: il prezzo dell'alloggio escluse l'imposta di soggiorno e la prima colazione e altri servizi aggiuntivi.

In caso di tariffe che prevedono il pagamento anticipato online, l'importo versato in anticipo, ovvero la caparra, viene addebitato al momento della prenotazione.

L'utente autorizza **ESPLICITAMENTE** in deroga a quanto previsto dalla normativa SCA (Strong Customer Authentication) la struttura ad addebitare o pre-autorizzare l'importo della prenotazione alla carta di credito / debito fornita durante la fase di prenotazione.

#### 17. CONSERVAZIONE – ARCHIVIAZIONE

La struttura assicura l'archiviazione del documento scritto che conferma la conclusione di un contratto dal momento della conclusione del contratto e fino all'avvenuta erogazione dei servizi, per un periodo di cinque (5) anni, e garantisce l'accesso a tale documento in qualsiasi momento durante tale periodo.

I documenti contrattuali saranno archiviati in formato cartaceo o elettronico.

#### 18. LEGGE APPLICABILE

Le presenti condizioni generali sono disciplinate dalla legge italiana, senza limitare in alcun modo l'applicazione delle disposizioni di tutela obbligatorie vigenti nel paese di residenza del Cliente.

Il foro competente è il foro di Venezia.

#### 19. NULLITÀ

Qualora una o più clausole dei termini e delle condizioni di vendita della struttura siano ritenute invalide o vengano considerate tali ai sensi di una legge vigente o di una normativa, ovvero a seguito di una decisione definitiva di un tribunale con giurisdizione adeguata, il resto delle clausole mantiene validità e ambito d'azione.

Venice Central SML di Paduano Nello SAS (owner / manager N. Paduano)

Castello 6401, 30122 Venice – Italy

info@locandassgiovannipaolo.it

Aggiornato nel 06/2022