



Condizioni Generali di Contratto “OPEN HOTEL”

1 Ambito di applicazione

- 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito il “**Contratto**”) si applicano a tutte le vendite effettuate dall'Hotel Columbia di Gardini Giacomo, situato in viale Italia n° 70 a Marina Romea, Italia (di seguito l' “**HOTEL**”) sia direttamente sia attraverso il sito web www.columbiahotel.it (di seguito il “**Sito**”) o in altri indirizzi web partner che illustrano la medesima struttura alberghiera (di seguito i “**tour operator**”).
- 1.2 Il Contratto può essere modificato in ogni momento.
- 1.3 Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione nella sezione "Modulistica e Contratto" del Sito. Per questo motivo gli utenti sono invitati ad accedere con regolarità al Sito ed a verificare la pubblicazione delle condizioni più aggiornate.
- 1.4 Il contratto applicabile è quello in vigore alla data di conclusione del contratto.

2 Oggetto del Contratto

- 2.1 Il Contratto disciplina il rapporto fra l'**HOTEL** ed il **CLIENTE** in ordine alla fornitura dei Servizi Alberghieri (di seguito il “**Servizio**”) individuati nella Proposta di Prenotazione effettuata nelle forme previste (di seguito la “**Proposta**”), la descrizione del Servizio ed i relativi allegati.
- 2.2 La descrizione del Servizio, le specifiche tecniche, i livelli qualitativi, i corrispettivi sono dettagliatamente documentati nel Sito o in indirizzi web partner (tour operator, es: Booking – Expedia – Venere) che fanno parte integrante del Contratto.
- 2.3 E' altresì parte integrante del Contratto la Carta Provinciale dei Servizi Turistici di Qualità (di seguito la “**Carta dei Servizi**”) - promossa dalla Camera di Commercio di Ravenna in collaborazione con l'Amministrazione Provinciale, i comuni della provincia, le Associazioni di categoria e le Associazioni dei consumatori – fatte salve le deroghe presenti in questo Contratto. La Carta dei servizi è depositata presso la Camera di Commercio di Ravenna ed è pubblicata nel Sito web: www.ra.camcom.it
- 2.4 Il Contratto disciplina anche la fornitura degli ulteriori Servizi che potranno essere richiesti dal **CLIENTE** durante il periodo di validità del Contratto.

3 Conclusione del Contratto

- 3.1 La richiesta di erogazione dei servizi può essere effettuata dal **CLIENTE** sottoponendo all'**HOTEL** la Proposta nei modi previsti.
- 3.2 La Proposta può essere effettuata in uno dei seguenti modi:
 - (a) Telematicamente, mediante l'invio di una email agli indirizzi di posta elettronica : info@columbiahotel.it adria@columbiahotel.it – preventivo@columbiahotel.it - postmaster@columbiahotel.it - giovanni@columbiahotel.it
 - (b) Telematicamente, compilando gli appositi moduli presenti sul Sito (software iperbooking di iperNet).
 - (c) Telefonicamente, in forma verbale, ai numeri +39 0544 446038 e +39 0544 447202.
 - (d) Mediante fax inviato al numero +39 0544 441070.
 - (e) Forma cartacea, inviando via posta ordinaria la Proposta, debitamente compilata e sottoscritta, all'**HOTEL** al seguente indirizzo: Hotel Columbia, viale Italia 70, 48100 (RA).
 - (f) In forma verbale al personale incaricato, direttamente presso la sede dell'**HOTEL**.
- 3.3 Il **CLIENTE** è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce all'**HOTEL** il diritto di assumere ulteriori informazioni ai fini della fornitura del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.
- 3.4 Il Contratto si intende concluso nel momento in cui il **CLIENTE** formula la Proposta nei modi previsti e la porta a conoscenza l'**HOTEL**. L'effettiva conclusione è sempre subordinata alla disponibilità del Servizio: tale conferma viene fornita dall'**HOTEL** contestualmente alla ricezione della Proposta, o in un momento immediatamente successivo.
- 3.5 Il contratto concluso è di seguito denominato **Prenotazione**.
- 3.6 L'Hotel si riserva il diritto di rifiutare la Proposta, qualora:

- (a) Il **CLIENTE** non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri.
 - (b) Le strutture ricettive di **HOTEL** siano al completo.
- 3.7 Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili ad **HOTEL**, la Proposta non potrà essere accettata e comunque il contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò comporti alcun tipo di responsabilità di **HOTEL** nei confronti del **CLIENTE**.

4 Attivazione ed erogazione del Servizio

- 4.1 Fatti salvi i casi di cui all'art. 2.3, il Servizio viene erogato nei termini pubblicati sul Sito, e nella Carta dei Servizi, comunque nel tempo reso necessario dalla disponibilità delle risorse tecniche ed umane.
- 4.2 All'attivazione del Servizio l'**HOTEL** garantisce al **CLIENTE**:
 - (a) Il godimento di unità abitative arredate (di seguito le “**Camere**”), in numero definito nella Proposta.
 - (b) L'uso di spazi comuni quali hall, bar, ristorante, sala televisione, giardino, soggiorno.
 - (c) La somministrazione di vitto e/o bevande nella misura prevista dalla Proposta.
 - (d) L'uso di altri servizi quali piscina, solarium, servizio di animazione e servizio spiaggia esclusivamente nei periodi pubblicati sul Sito o nelle altre pubblicazioni dell'**HOTEL**.
 - (e) Altri servizi aggiuntivi a pagamento definiti nel Sito e/o nelle altre pubblicazioni dell'**HOTEL**.Le strutture immobili ed i servizi saranno conformi al livello di classificazione alberghiera e corrispondenti a quanto stabilito sul Sito, in cataloghi, opuscoli, fotografie ed in accordi specifici.
- 4.3 Ove previsto, l'**HOTEL** consegnerà in comodato d'uso al **CLIENTE** eventuali altre apparecchiature accessorie (di seguito “**Apparecchiature**”) alla fruizione del Servizio stesso (ad es: biciclette, telecomandi per apparecchiature televisive, decoder, chiavi, eccetera...). I beni consegnati rimarranno di proprietà dell'**HOTEL** e dovranno essere restituiti secondo accordi specifici e comunque entro il termine del Contratto ed in ogni caso di risoluzione dello stesso.
- 4.4 In caso di guasto alle Apparecchiature o alle Camere l'**HOTEL** provvederà gratuitamente a riparare o sostituire le predette se difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nell'ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso delle stesse da parte del **CLIENTE**. In questi ultimi casi, l'**HOTEL** provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo addebitato al **CLIENTE**, al prezzo di volta in volta indicato dall'**HOTEL**.
- 4.5 Il **CLIENTE** dovrà utilizzare le Camere, gli spazi comuni e le Apparecchiature in modo da non arrecare disturbi al Servizio ed ai terzi alloggiati nelle strutture di **HOTEL**. Il **CLIENTE** risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne l'**HOTEL** da qualsiasi conseguenza, costo od onere.
- 4.6 Il **CLIENTE** terrà indenne l'**HOTEL** da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità spese, anche legali, subite o sostenute dall'**HOTEL**, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al **CLIENTE** medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del **CLIENTE** ed alle garanzie ed impegni prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

5 Prenotazione e Caparra

- 5.1 Nel caso di Prenotazione per epoca futura l'**HOTEL** richiede al **CLIENTE** il versamento di una caparra a titolo confirmatorio, da inviare con i seguenti mezzi:
 - (a) Vaglia postale intestato a: Hotel Columbia, viale Italia 70, 48123 (RA).



- (b) Bonifico bancario intestato a: Gardini Giacomo IBAN IT63C056401311400000012020 - Banca Popolare di Ravenna, filiale di Porto Corsini.
- (c) Pagamento elettronico attraverso il sito web <https://www.paypal.com> specificando come email destinataria: adria@columbiahotel.it.
- (d) Invio a mezzo fax al numero +39 0544 441070 del modulo di autorizzazione al prelievo da carta di credito, prelevato dal Sito o fornito via fax o via email da HOTEL, debitamente compilato e sottoscritto dal CLIENTE.
- 5.2 Nel caso di danni subiti effettuando il pagamento elettronico della caparra attraverso il sito web www.paypal.com, il CLIENTE riterrà esente da qualsiasi forma di responsabilità l'HOTEL.
- 5.3 Dal 2010, con il passaggio al nuovo booking engine, l'importo in euro che il CLIENTE dovrà versare ad HOTEL a titolo di caparra confirmatoria è sempre pari al 30% del totale della Prenotazione, fino ad un massimo di 1.500,00 euro.
- 5.4 La Prenotazione telefonica e/o esclusivamente verbale impegna l'HOTEL fino alle ore 19,00 del giorno d'arrivo, salvo che intervengano specifiche comunicazioni da parte del CLIENTE per avvisare di eventuali ritardi.
- 5.5 In caso di Prenotazione rafforzata da caparra, qualora il CLIENTE manchi l'arrivo, senza alcuna comunicazione, entro le ore 12,00 del giorno successivo a quello previsto, la Prenotazione si intende terminata e la caparra trattenuta dall'HOTEL.

6 Caratteristiche del Servizio

- 6.1 Si distinguono le seguenti tipologie di Servizio:
- (a) **All Inclusive:** comprende l'alloggio nelle Camere dell'HOTEL, la prima colazione, il pranzo, la cena ed altri servizi reperibili sul Sito e sulle pubblicazioni dell'HOTEL.
- (b) **Mezza Pensione:** comprende l'alloggio nelle Camere dell'HOTEL, la prima colazione, il pranzo oppure la cena.
- (c) **Camera e Prima Colazione** (o Bed & Breakfast): comprende l'alloggio nelle Camere dell'HOTEL, la prima colazione.
- (d) **Offerte:** i servizi compresi sono elencati nel Sito e nelle altre forme pubblicitarie utilizzate dall'HOTEL.
- 6.2 Nel Servizio a Pensione sono comprese le bevande ai pasti: acqua e vino della casa (sfuso).
- 6.3 Le caratteristiche specifiche di ogni Servizio fornito dall'Hotel sono descritte nel Sito e tali caratteristiche fanno parte del presente contratto. Essendo tali caratteristiche sottoposte a continua revisione ed aggiornamento, nel rapporto contrattuale Cliente-Hotel fanno fede quelle in vigore al momento della Prenotazione (vedi anche il punto 2.2).
- 6.4 Il prezzo di Camera e Prima Colazione si intende per camera al giorno, mentre il prezzo di Mezza Pensione o All Inclusive si intende per persona al giorno e per periodi non inferiori a 3 giorni.
- 6.5 Il prezzo del trattamento a pensione giornaliera decorre dal pranzo e termina con la prima colazione del mattino del giorno successivo.
- 6.6 I giorni di pensione si computano dal giorno di arrivo sino al giorno antecedente (incluso) a quello di partenza.
- 6.7 Il CLIENTE può prendere possesso della camera dalle ore 14,00 del giorno di arrivo, e dovrà lasciarla libera entro e non oltre le ore 10,00 del giorno di partenza.
- 6.8 Nel trattamento di Mezza Pensione o di All Inclusive, l'HOTEL non pratica riduzioni per i pasti non consumati in albergo, a meno che ciò non sia stato preventivamente e diversamente concordato. I pasti devono essere consumati negli appositi locali dell'albergo, e negli orari indicati dall'HOTEL. I pasti consumati in altri orari o in altri locali possono dar luogo all'addebito di un supplemento di prezzo.
- 6.9 I pasti che il CLIENTE non ha consumato nel giorno di arrivo pur avendone diritto, possono essere richiesti il giorno della partenza senza maggiorazioni di prezzo, eventualmente anche sotto forma di cestino da viaggio.
- 6.10 Gli animali non sono ammessi.

7 Corrispettivi – Fatturazione – Pagamenti

- 7.1 Il Cliente corrisponderà all'HOTEL i prezzi del Servizio in vigore al momento della sottoscrizione del contratto, specificati nella documentazione contrattuale: tutti gli importi sono comprensivi di

IVA.

- 7.2 Le forme di pagamento accettate sono:
- (a) Carte di Credito solo per i prezzi "alla carta", non accettate in caso di Pensione o Offerte Speciali.
- (b) Assegno bancario, se presentato all'arrivo.
- (c) Contanti.
- 7.3 Il CLIENTE pagherà anticipatamente all'arrivo in caso di soggiorni inferiori a 5 giorni.

8 Durata del Contratto, cancellazioni e penali

- 8.1 Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di conclusione del Contratto stesso ed ha termine se soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:
- (a) Il CLIENTE ed i terzi ad esso collegati, o da esso dipendenti, abbiano lasciato definitivamente le strutture abitative di HOTEL.
- (b) Il CLIENTE abbia saldato l'intero importo dovuto ad HOTEL.
- 8.2 Il CLIENTE perde la caparra versata quando non dà seguito alla prenotazione, e quindi non si presenta presso la sede dell'HOTEL per prendere possesso delle Camere ad esso riservate.
- 8.3 Il CLIENTE ha facoltà di disdire la Prenotazione rafforzata da caparra e risolvere il contratto. In tale caso ha diritto ad una quota variabile di rimborso della caparra versata. Tale quota è funzione dell'anticipo temporale (rispetto alla data prevista di check-in) con cui comunica all'hotel la disdetta. Di seguito le quote di rimborso:
- (a) 30 o più giorni prima: 100%
- (b) da 29 a 10 giorni prima: 50%
- (c) meno di 10 giorni: 0%, la caparra sarà trattenuta dall'HOTEL a titolo di risarcimento del danno procurato.
- 8.4 Fanno eccezione alle regole generali del punto 8.3 le offerte di seguito elencate, per le quali, a fronte di uno sconto percentuale sul totale, è previsto il pagamento anticipato dell'importo totale, non è prevista la possibilità di modifica della Prenotazione, non è possibile nessun rimborso in caso di cancellazione:
- (a) "OFFERTA PREPAGATA non rimborsabile PER PRENOTAZIONI ANTICIPATE";
- (b) "3+1=3 !!! QUATTRO NOTTI = NE PAGHI SOLO 3 !!!";
- (c) LAST MINUTE - LAST SECOND
- 8.5 Il Cliente titolare di una Prenotazione semplice dovrà avvisare tempestivamente l'HOTEL in caso di rinuncia o impedimento.
- 8.6 In caso di impossibilità del CLIENTE a rispettare la Prenotazione per gravi motivi documentati, l'HOTEL tratterà la caparra per un soggiorno successivo da concordare tra le parti.
- 8.7 In caso di partenza anticipata del CLIENTE, l'HOTEL ha diritto di richiedere il pagamento di un indennizzo pari al prezzo delle Camere per il numero di giorni mancanti alla fine del soggiorno, fino ad un massimo di tre giorni, oltre al pagamento dei servizi fruiti. Le offerte che prevedono un minimum stay decadono e le tariffe addebitate saranno da listino. L'HOTEL potrà inoltre annullare ogni eventuale offerta e promozione ed applicare i prezzi di listino per le prestazioni fornite. In tali casi la eventuale caparra va detratta dal prezzo finale.

9 Tutela della privacy

- 9.1 Il CLIENTE è informato, ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs n° 196/2003, che il trattamento dei dati da questi forniti all'HOTEL è necessario al fine di permettere all'HOTEL direttamente o anche attraverso terzi di adempiere agli obblighi derivanti dal presente contratto, ovvero per l'adempimento di un obbligo ad esso connesso, ovvero previsto dalla Legge e da regolamenti.
- 9.2 Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.
- 9.3 Il titolare del trattamento è l'HOTEL nella persona del legale rappresentante.
- 9.4 Il CLIENTE, mediante la sottoscrizione dell'autorizzazione espressa apposta sulla Proposta di Prenotazione, può fornire il proprio consenso per la comunicazione di informazioni commerciali relative a nuove offerte di Servizi dell'HOTEL. Per quanto indicato nel presente comma il consenso al trattamento dei



dati dovrà essere debitamente espresso nel Modulo d'Adesione.

- 9.5 Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.
- 9.6 Il CLIENTE, mediante la sottoscrizione dell'autorizzazione espressa apposta sulla Scheda di Registrazione al momento del check-in, dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs n° 196/2003 secondo quanto elencato agli art 9.7, 9.8, 9.9 e 9.10 del presente Contratto.
- 9.7 Il CLIENTE ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- 9.8 Il CLIENTE ha diritto di ottenere l'indicazione:
- dell'origine dei dati personali;
 - delle finalità e modalità del trattamento;
 - della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato da HOTEL;
 - dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- 9.9 Il CLIENTE ha diritto di ottenere:
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- 9.1 Il CLIENTE ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

10 Responsabilità dell'HOTEL

- 10.1 L'HOTEL sarà responsabile dell'inadempimento contrattuale e della fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi ed in conformità alla classificazione alberghiera, esclusivamente per fatto ad esso imputabile.
- 10.2 Se il CLIENTE all'arrivo constata un Servizio differente da quello convenuto ma lo accetta ugualmente, si ritengono automaticamente decaduti ed annullati tutti i precedenti accordi con l'HOTEL.
- 10.3 L'HOTEL sarà responsabile degli oggetti ricevuti in custodia, i quali saranno depositati nelle casaforti dell'HOTEL. L'HOTEL si riserva il diritto di rifiutare tale servizio qualora gli oggetti siano per loro natura pericolosi o di valore eccessivo rispetto alla classificazione alberghiera delle strutture di HOTEL.

11 Limiti di responsabilità

- 11.1 L'HOTEL non sarà responsabile nel caso di ritardi, disagi, malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio causati da
- forza maggiore;
 - manomissioni o interventi sul Servizio o sulle Apparecchiature effettuati da parte del CLIENTE ovvero da parte dei terzi non autorizzati dall'HOTEL;
 - danni o disagi causati dall'interruzione totale o parziale della

fornitura di energia elettrica o dell'acqua;

- 11.2 A titolo meramente esemplificativo si intendono casi di forza maggiore eventi non previsti e non prevedibili dall'HOTEL e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni.
- 11.3 L'HOTEL, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti, disagi derivanti da inadempimenti del CLIENTE a leggi o regolamenti applicabili.
- 11.4 L'HOTEL non sarà responsabile verso il CLIENTE, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al CLIENTE stesso e/o verso terzi per danni, danni morali, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio o altre cause, dovute a cause di forza maggiore o a caso fortuito o a comportamenti di terzi, a meno che non direttamente imputabili a dolo o colpa grave di HOTEL.
- 11.5 L'HOTEL non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni od altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti, o che agiscano come rivenditori del Servizio stesso.
- 11.6 L'HOTEL non sarà responsabile per gli oggetti di valore non depositati nelle casaforti dell'HOTEL.

12 Sito web www.columbiahotel.it

- 12.1 Il CLIENTE non utilizzerà il Sito per scopi illegali e non collegherà il Sito a nessun materiale che possa ragionevolmente costituire una incitazione o un incoraggiamento a reati o comportamenti contrari alla Legge.
- 12.2 Il Sito contiene le informazioni relative al Servizio fornito da HOTEL, inoltre aggiorna e sostituisce ogni altra pubblicazione, opuscolo, pubblicità.
- 12.3 I marchi, la grafica, i contenuti testuali, le immagini ed il codice sorgente del Sito sono di proprietà esclusiva dell'HOTEL ed il CLIENTE non utilizzerà tali materiali se non a scopo di semplice consultazione.

13 Procedura di conciliazione – Foro competente

- 13.1 Il presente Contratto è regolato dalla Legge italiana
- 13.2 Per le controversie tra l'HOTEL ed il CLIENTE riguardanti l'interpretazione e l'applicazione del presente Contratto varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione stabiliti dal Foro competente.
- 13.3 Per ogni controversia derivante dall'interpretazione o esecuzione del presente Contratto sarà competente il Foro di Ravenna.

14 Disposizioni finali

- 14.1 La presente versione delle Condizioni Generali sostituisce qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio.
- 14.2 Tutti gli eventuali allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il CLIENTE dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.
- 14.3 Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle parti.
- 14.4 Eventuali ritardi od omissioni di una delle parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo.

15 Versione del Contratto

- 15.1 Revisione 1.1 del 27 giugno 2011