

## 1. Basi

Le presenti Condizioni Generali (CG) disciplinano il rapporto giuridico tra l'ospite/cliente, di seguito denominato ospite, e **VISTA Hotels & Restaurants SA** in qualità di gestore del **VISTA Lakefront Boutique Hotel**, di seguito denominato hotel. Per semplicità, nelle presenti CGC si utilizza sempre il termine "contratto", indipendentemente dal servizio in questione.

Si applicano esclusivamente le condizioni dell'hotel valide al momento della stipula del contratto. Le condizioni generali di contratto dell'ospite si applicano solo se espressamente concordate per iscritto prima della stipula del contratto.

L'eventuale inefficacia o invalidità di singole disposizioni delle presenti CG, non pregiudica la validità del contratto e delle restanti disposizioni delle CG. Per tutti gli altri aspetti valgono le disposizioni di legge.

## 2. Foro competente / Diritto applicabile

**Il foro competente per qualsiasi controversia derivante dal presente contratto è Locarno, Ticino, a meno che non esista un altro foro competente legalmente vincolante.**

Il diritto svizzero si applica esclusivamente a tutti gli accordi contrattuali e di prenotazione, a tutti gli accordi aggiuntivi e alle condizioni generali. Il luogo di adempimento e di pagamento è la sede legale dell'hotel.

## 3. Definizioni

**Gruppo:** I gruppi ai sensi delle presenti CGC sono gruppi di viaggio con un numero minimo di **30** persone prenotate.

**Conferma scritta:** Le conferme scritte comprendono anche **i messaggi di posta elettronica.**

**Partner contrattuali:** sono l'ospite e l'hotel.

## 4. Oggetto del contratto / ambito di applicazione

Il contratto per l'affitto di camere e sale per seminari o altre aree nonché l'acquisto di altri beni e servizi si conclude con la conferma scritta dell'ospite o implicitamente. Una prenotazione effettuata il giorno stesso dell'arrivo è vincolante al momento dell'accettazione da parte dell'hotel.

Le modifiche al contratto diventano vincolanti per l'hotel solo con la riconferma (scritta). Modifiche o aggiunte unilaterali al contratto da parte dell'ospite non sono valide. Il subaffitto e l'affitto delle camere messe a disposizione e il loro utilizzo per scopi diversi dall'alloggio richiedono il previo consenso scritto dell'hotel.

## 5. Ambito di applicazione dei servizi

L'ambito del contratto è determinato dalla singola prenotazione effettuata e confermata dall'ospite. Fatti salvi altri accordi contrattuali, l'ospite non ha diritto a una camera specifica.

Se, nonostante la prenotazione confermata, non sono disponibili camere nell'hotel, l'hotel deve informare tempestivamente l'ospite e offrire una sostituzione equivalente in un hotel vicino di categoria analoga o superiore. Le spese aggiuntive per la sistemazione alternativa sono a carico dell'hotel. Se l'ospite rifiuta la camera sostitutiva, l'hotel deve rimborsare immediatamente i pagamenti già effettuati dall'ospite (ad es. caparre). L'ospite non potrà avanzare ulteriori pretese.

## 6. Durata delle prestazioni

Fatti salvi altri accordi, l'ospite ha il diritto di utilizzare le camere affittate dalle **ore 15:00** del giorno di arrivo concordato fino alle **ore 11:00** del giorno di partenza. In caso di arrivo dopo le **ore 20:00**, l'ospite deve informare l'hotel dell'arrivo successivo per telefono o per iscritto entro le **ore 18:00** del giorno di arrivo, altrimenti l'hotel può disporre liberamente delle camere.

Se l'ospite lascia la stanza in ritardo **di 3 ore o più**, l'hotel può addebitare il **100%** dell'intero prezzo dell'alloggio (prezzo di listino) per l'utilizzo oltre il periodo contrattuale. Il pagamento non dà diritto all'ospite di proseguire nell'utilizzo della camera/sala/area, malgrado il corretto utilizzo delle stesse; resta riservato il diritto di chiedere un risarcimento danni. Nel caso in cui l'ospite lasci la camera in ritardo, l'hotel si riserva il diritto di rimuovere gli oggetti dell'ospite dalla camera e di riporli in un luogo adeguato dell'hotel a pagamento.

## 7. Prezzi / Obblighi di pagamento

I prezzi comunicati dall'hotel sono espressi in franchi svizzeri (CHF) e includono l'IVA di legge. L'ospite è tenuto a pagare i prezzi concordati o applicabili dall'hotel per la fornitura della camera e degli altri servizi da lui utilizzati. Ciò vale anche per gli ordini effettuati dai suoi accompagnatori e visitatori. Eventuali aumenti delle tariffe previste dalla legge dopo la stipula del contratto sono a carico dell'ospite. I prezzi indicati in valuta estera sono approssimativi e saranno addebitati al tasso di cambio corrente. Fanno testo i prezzi confermati dall'hotel in Franchi Svizzeri (CHF).

I prezzi possono essere modificati dall'hotel se il cliente richiede successivamente di modificare il numero di camere prenotate, i servizi dell'hotel o la durata del soggiorno. L'hotel richiede una carta di credito per tutte le prenotazioni, indipendentemente dalla loro durata, a garanzia e copertura dei servizi oggetto del contratto. A seconda del contratto o a partire da un importo di prenotazione di **CHF 1000,00** l'hotel può richiedere un acconto del **30%** dell'importo totale della prenotazione. La caparra è da intendersi come un anticipo della tariffa concordata. L'anticipo deve essere versato entro **5 giorni lavorativi** dal ricevimento della conferma di prenotazione, oppure addebitata sulla carta di credito. Se la prenotazione viene effettuata con un preavviso inferiore, l'hotel richiederà una garanzia su carta di credito per l'intero importo della prenotazione.

Se l'acconto o la garanzia della carta di credito non vengono versati entro i termini previsti, l'hotel può recedere immediatamente dal contratto (comprese tutte le promesse di prestazioni) e richiedere i costi di annullamento indicati al punto 10 delle presenti CGC. L'hotel è autorizzato a fatturare o a fatturare provvisoriamente le proprie prestazioni all'ospite in qualsiasi momento.

La fattura finale comprende il prezzo concordato più eventuali importi aggiuntivi dovuti a servizi supplementari forniti dall'hotel all'ospite e/o alle persone che lo accompagnano. Se non diversamente concordato, la fattura finale deve essere pagata in franchi svizzeri in contanti o con carta di credito accettata al più tardi al momento del check-out il giorno della partenza. L'hotel può addebitare una tassa di sollecito di **CHF 15.00** per ogni sollecito. È esclusa la possibilità di compensazione con i crediti dell'hotel.

## 8. Recesso da parte dell'hotel

Fino a **5 giorni** prima della data di arrivo concordata del cliente, l'hotel può recedere dal contratto senza dover sostenere alcun costo. Inoltre, l'hotel ha il diritto di recedere dal contratto in via straordinaria e con effetto immediato in qualsiasi momento per motivi oggettivamente giustificati, mediante una dichiarazione unilaterale immediata e scritta: I motivi oggettivamente giustificati includono, ad esempio:

- il mancato versamento di un anticipo o di un deposito cauzionale entro il termine stabilito dall'hotel;
- forza maggiore o altre circostanze di cui l'hotel non è responsabile e che rendono oggettivamente impossibile l'adempimento del contratto;
- camere o stanze prenotate o utilizzate con informazioni fuorvianti o false, ad esempio sulla persona dell'ospite o sullo scopo dell'utilizzo o del soggiorno;
- l'hotel ha ragionevoli motivi per ritenere che l'utilizzo dei servizi concordati possa compromettere il buon funzionamento dell'attività, la sicurezza degli altri ospiti dell'hotel o la reputazione dell'hotel;
- l'ospite è diventato insolvente (fallimento o pignoramento non riuscito) o ha sospeso i pagamenti;
- lo scopo o il motivo del soggiorno è illegale.

In caso di annullamento da parte dell'hotel per i motivi sopra citati, l'ospite non ha diritto ad alcun risarcimento e il compenso per le prestazioni prenotate rimane in linea di massima dovuto.

## 9. Annullamento della prenotazione / Spese di annullamento

### a) Annullamento

La cancellazione della prenotazione richiede il consenso scritto dell'hotel. In caso di mancato consenso, il prezzo concordato deve essere pagato anche se l'ospite non usufruisce delle prestazioni contrattuali. Se l'ospite non si presenta ("no-show"), verrà addebitato almeno il **100%** dei servizi prenotati.

Decisivo per il calcolo della penale è il ricevimento della disdetta scritta del cliente da parte dell'hotel. Ciò vale sia per le **lettere che per le e-mail**.

Se il cliente recede dal contratto senza una disdetta approvata, oppure se alcuni servizi prenotati vengono modificati o annullati, l'hotel può addebitare le seguenti spese di annullamento.

## b) Spese di annullamento:

### *Prenotazioni individuali*

- Fino a **5 giorni** prima della data di arrivo concordata, l'ospite può annullare il contratto senza dover sostenere alcun costo.
- Dopo questo termine, verrà addebitato l'importo totale del soggiorno.

### *Prenotazione di gruppi*

Le penali di cancellazione di seguito riportate si applicano in caso di cancellazione di più di **5 camere** in un gruppo (vedi sezione 3) o del **30%** dei servizi prenotati.

- Fino a **4 settimane** prima della data di arrivo concordata, la prenotazione di gruppo può essere cancellata senza alcun costo.
- Dopo questo periodo, verrà addebitato l'importo totale del soggiorno.

## c) Riduzione delle penali

L'hotel si impegna a riassegnare i servizi non utilizzati per le prenotazioni individuali e di gruppo annullate. Se l'hotel è in grado di fornire i servizi annullati a terzi entro il periodo concordato, la tassa di annullamento dell'ospite sarà ridotta dell'importo pagato da questi terzi per il servizio annullato.

## 10. Arrivo impossibilitato

Se l'ospite non può arrivare o non può arrivare in tempo per cause di forza maggiore (inondazioni, valanghe, terremoti, ecc.), non è tenuto a pagare la quota concordata per i giorni mancanti. L'ospite deve dimostrare l'impossibilità di viaggiare. Tuttavia, l'obbligo di pagare il soggiorno prenotato riprende dal momento in cui l'ospite è in grado di arrivare.

## 11. Partenza anticipata

In caso di partenza anticipata, l'hotel ha il diritto di addebitare il 100% del totale dei servizi prenotati. In caso di partenza anticipata, l'hotel si impegna a riassegnare i servizi non utilizzati. Se l'hotel è in grado di fornire i servizi non utilizzati a terzi durante il periodo concordato, l'importo della fattura del cliente sarà ridotto dell'importo pagato da questi terzi per il servizio annullato.

## 12. Soggiorno / Chiave / Sicurezza / Internet / Fumo

La camera d'albergo è riservata esclusivamente all'ospite registrato. Il trasferimento della camera a terzi o il suo utilizzo da parte di un'altra persona richiede l'autorizzazione (scritta) dell'hotel.

Con la stipula del contratto, l'ospite acquisisce il diritto all'uso abituale delle camere affittate e delle strutture dell'hotel da parte di tutte le persone prenotate, che di solito sono accessibili agli ospiti per l'uso senza condizioni particolari, e al servizio abituale. L'ospite deve esercitare i propri diritti nel rispetto delle direttive dell'hotel e/o degli ospiti (regole della casa).

La tessera/chiave della camera rilasciata dall'hotel rimane di proprietà dell'hotel e consente l'accesso all'hotel 24 ore su 24. Lo smarrimento della carta/chiave deve essere segnalato immediatamente alla reception. All'ospite verranno addebitati **CHF 20.00** per una carta danneggiata e **CHF 30.00** per una carta/chiave smarrita.

Per accedere a Internet, gli ospiti devono richiedere alla reception i dati di accesso personali. Questo servizio è gratuito per tutti gli ospiti. Gli ospiti sono responsabili dell'uso dei loro dati di accesso. Sono responsabili dell'uso improprio e del comportamento illegale nell'utilizzo di Internet.

È vietato fumare in tutte le aree pubbliche e in camera. È consentito fumare sulle terrazze e sui balconi (a condizione che gli ospiti vicini non vengano disturbati).

## 13. Estensione del soggiorno

Salvo accordi diversi, l'ospite non ha diritto a un prolungamento del soggiorno. Se l'ospite non è in grado di lasciare l'hotel il giorno della partenza a causa di circostanze straordinarie imprevedibili/di forza maggiore (ad es. nevicate estreme, inondazioni, ecc.) e tutte le opzioni di partenza sono bloccate o inutilizzabili, il contratto sarà automaticamente prorogato per la durata dell'impossibilità di partenza alle condizioni precedenti.

## 14. Condizioni aggiuntive per gruppi

Le tariffe di gruppo sono applicabili solo se concordate in anticipo e confermate per iscritto dall'hotel. Per i gruppi inferiori a **30 persone** si applicano le tariffe previste per i viaggiatori individuali. L'arrivo e/o la partenza congiunta di gruppi devono essere comunicati per iscritto all'hotel **2 giorni** prima dell'arrivo. Verrà emessa una sola fattura totale alla guida turistica, che è totalmente responsabile di tale importo.

Il numero definitivo di persone del gruppo (compreso l'elenco dei nomi) deve essere comunicato all'hotel al più tardi **4 settimane** prima dell'arrivo del gruppo. Se il gruppo è inferiore a quello inizialmente registrato, alle persone mancanti verrà addebitato il **100%** dei servizi prenotati in proporzione. Le persone aggiuntive saranno conteggiate e addebitate come viaggiatori individuali, in base alla disponibilità. In caso di annullamento di una prenotazione di gruppo, si applicano le spese di annullamento indicate al punto 10.

## 15. Cibi e bevande

Tutti i cibi e le bevande devono essere acquistati esclusivamente presso l'hotel o i suoi ristoranti.

In casi particolari (specialità, ecc.) è possibile stipulare un accordo scritto diverso. In tal caso, l'hotel ha il diritto di addebitare una tassa di servizio o una tassa di "tappo" (vedi elenco separato).

## 16. Organizzazione di eventi

Nella misura in cui l'hotel acquista da terzi attrezzature tecniche e di altro tipo per l'ospite su richiesta di quest'ultimo, agisce a spese dell'ospite.

L'ospite è responsabile del trattamento accurato e della corretta restituzione dell'attrezzatura. L'hotel sarà indennizzato dall'ospite per tutte le richieste di risarcimento da parte di terzi derivanti dalla messa a disposizione di queste attrezzature.

L'utilizzo di apparecchiature e apparecchi elettrici di proprietà dell'ospite tramite la rete elettrica dell'hotel richiede la preventiva autorizzazione scritta dell'hotel. Eventuali malfunzionamenti o danni alle apparecchiature tecniche dell'hotel causati dall'uso di tali dispositivi e apparecchiature sono a carico del cliente, a meno che l'hotel stesso non ne sia responsabile. L'hotel può registrare e addebitare una tariffa forfettaria per i costi dell'elettricità sostenuti per l'utilizzo degli impianti e delle apparecchiature elettriche.

Con il consenso dell'hotel, l'ospite ha il diritto di utilizzare i propri apparecchi telefonici e di trasmissione dati. L'hotel può addebitare le spese di connessione (vedi elenco separato).

I guasti alle apparecchiature tecniche o di altro tipo fornite dall'hotel saranno eliminati il più rapidamente possibile su segnalazione dell'ospite. Nella misura in cui l'hotel non è responsabile dei malfunzionamenti, non saranno ridotti i diritti al servizio né sarà stabilita una responsabilità a causa dei malfunzionamenti.

L'ospite deve ottenere a proprie spese le autorizzazioni ufficiali necessarie per l'evento. È responsabile del rispetto delle autorizzazioni e di tutte le altre norme di diritto pubblico relative all'evento. Le multe dovute alla violazione delle autorizzazioni sono a carico dell'ospite.

L'ospite è responsabile del disbrigo delle formalità e degli accordi necessari per le esecuzioni musicali e la sonorizzazione presso le istituzioni competenti (ad es. la SUISA).

## 17. Oggetti portati dal cliente

Tutti gli oggetti esposti o altri oggetti, compresi quelli personali, portati nelle sale dell'evento o nei locali dell'hotel sono a rischio e pericolo dell'ospite. L'hotel non si assume alcun obbligo di custodire o conservare tali oggetti. L'hotel non si assume alcuna responsabilità per la perdita, la distruzione o il danneggiamento degli oggetti portati in hotel, tranne in caso di grave negligenza o dolo da parte dell'hotel. Il cliente è responsabile dell'assicurazione degli oggetti portati in hotel.

Il materiale decorativo portato in hotel deve essere conforme alle norme antincendio. L'hotel ha il diritto di richiedere una prova ufficiale di ciò. A causa di possibili danni, l'installazione e il fissaggio degli oggetti devono essere concordati in anticipo con l'hotel.

Gli oggetti esposti o altri oggetti portati devono essere rimossi immediatamente dopo la fine dell'evento. L'hotel può far rimuovere e/o immagazzinare gli oggetti lasciati a spese dell'ospite. Se la rimozione comporta uno sforzo sproporzionato, l'hotel può lasciare gli oggetti nella sala dell'evento e addebitare all'ospite il normale affitto della stanza per la durata della loro conservazione.

Il materiale d'imballaggio (cartone, casse, plastica, ecc.) che si forma in occasione della consegna dell'evento da parte dell'ospite o di terzi deve essere smaltito dall'ospite. Se l'ospite lascia il materiale di imballaggio nell'hotel, l'hotel è autorizzato a smaltirlo a spese dell'ospite.

## 18. Operazioni, uso e responsabilità

### a) Hotel

L'hotel non si assume alcuna responsabilità nei confronti dell'ospite per negligenza lieve e media nei limiti consentiti dalla legge e risponde solo per i danni causati intenzionalmente o per negligenza grave. Nel caso in cui si verificano interruzioni o difetti nei servizi dell'hotel, l'hotel si impegna a porre rimedio alla situazione su immediata segnalazione dell'ospite. Se l'ospite non comunica tempestivamente all'hotel un difetto, non ha diritto a una riduzione del compenso concordato contrattualmente. L'hotel risponde degli oggetti portati dagli ospiti secondo le disposizioni di legge, ossia fino a un importo di **CHF 1.000,00**. Gli oggetti che l'ospite tiene nella propria camera d'albergo e nella cassaforte predisposta a tale scopo si considerano portati. L'hotel non risponde per negligenza lieve o media. Se gli oggetti di valore (gioielli, ecc.), i contanti o i titoli non vengono consegnati all'hotel per la custodia, la responsabilità dell'hotel è esclusa nella misura consentita dalla legge. L'hotel consiglia di custodire sempre denaro e oggetti di valore nella cassaforte della reception. Se un danno non viene segnalato all'hotel non appena scoperto, i diritti dell'ospite decadono.

L'hotel non è responsabile a nessun titolo legale per i servizi che ha semplicemente organizzato per l'ospite. L'hotel non si assume alcuna responsabilità per il furto o il danneggiamento di materiale portato da terzi.

### b) Ospite

L'ospite è responsabile nei confronti dell'hotel per tutti i danni e le perdite causati da lui, dai suoi accompagnatori o assistenti o dai partecipanti all'evento, **senza che all'hotel spetti l'onere della prova**.

L'ospite è responsabile del corretto utilizzo e della corretta restituzione di tutti gli ausili tecnici/attrezzature forniti dall'hotel o procurati per suo conto da terzi, e risponde di eventuali danni e perdite. L'ospite è responsabile nei confronti di terzi per i servizi e le spese sostenute dall'hotel.

### c) Terzi

Se un terzo effettua la prenotazione per conto del cliente, egli è responsabile nei confronti dell'hotel in qualità di committente insieme al cliente come debitore solidale per tutti gli obblighi derivanti dal contratto. Indipendentemente da ciò, ogni cliente è tenuto a trasmettere all'ospite tutte le informazioni rilevanti per la prenotazione, in particolare le presenti Condizioni generali di contratto.

## 19. Condotta di animali

Gli animali possono essere portati in hotel solo con il consenso preventivo dell'hotel e dietro pagamento di una tariffa speciale. L'ospite che porta un animale in albergo è tenuto a custodirlo o sorvegliarlo adeguatamente durante il suo soggiorno o a farlo custodire o sorvegliare da terzi idonei a proprie spese.

## 20. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti vengono inoltrati su richiesta solo se la proprietà è chiara e l'indirizzo di residenza/lavoro è noto. L'ospite si assume i costi e il rischio dell'inoltro.

Dopo un periodo di conservazione di 6 mesi, gli oggetti saranno smaltiti.

## 21. Altre disposizioni

Se il cliente richiede servizi che non sono forniti dall'hotel stesso, l'hotel agisce solo come agente. Si applicano i termini di prescrizione previsti dalla legge. Nella misura in cui questi possono essere modificati, per le richieste di risarcimento danni da parte dell'ospite si applica un termine di prescrizione assoluto di 6 mesi dalla partenza.

Le pubblicità sui media (come giornali, radio, televisione, internet) in riferimento agli eventi dell'hotel, con o senza l'utilizzo del logo aziendale invariato, richiedono il previo consenso scritto dell'hotel.

Ascona, 29.12.2023 / Questa versione annulla e sostituisce le precedenti.

Tradotto dal tedesco con deepl.com / Per ogni controversia fa fede il testo in tedesco.