

CONDIZIONI GENERALI

Art. 1) PREMESSA

Il contratto avente per oggetto la prestazione di alloggio presso l'Hotel Villa Elena è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole e dalle comunicazioni contenute nell'offerta specifica da noi formulata. Le clausole inserite nell'offerta possono derogare a quanto previsto negli articoli seguenti.

Art. 2) VALIDITÀ OFFERTA

L'offerta resta valida per il periodo indicato in essa o salvo disponibilità delle camere.

Art. 3) MODALITÀ PRENOTAZIONE

La comunicazione del cliente di accettare l'offerta può essere anticipata telefonicamente o via email. In ogni caso, il cliente dovrà confermare la prenotazione seguendo la procedura apposita presente all'interno del preventivo. In questa fase della prenotazione, il cliente sceglierà se garantire la prenotazione con carta di credito o con bonifico bancario. Tale procedura opzionerà la camera per 7 giorni, fino al versamento della caparra o alla convalida della carta di credito, senza alcuna penale. **Se si opta per il bonifico bancario:** l'hotel invierà al cliente le istruzioni per il versamento della caparra confirmatoria. Il cliente dovrà anticipare una copia del bonifico via email, entro 7 giorni dalla conferma della prenotazione. **Se si opta per la carta di credito:** l'hotel provvederà a verificare tramite i sistemi bancari la validità della carta di credito. Qualora la carta di credito non fosse valida la prenotazione si riterrà annullata ed il cliente verrà avvisato automaticamente. L'accettazione dell'ordine da parte dell'hotel sarà comunicata attraverso l'invio di una conferma della prenotazione al cliente contenente un numero di prenotazione.

L'Hotel Villa Elena potrà valutare di non concludere il contratto in caso di:

- a) mancanza di corrispondenza tra ns. offerta e Vs. ordine
- b) caparra insufficiente/ carta di credito non valida
- c) mancata prova adeguata da parte del Cliente della propria identità o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri
- d) la struttura ricettiva sia al completo
- e) qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili all'HOTEL, l'Offerta non potrà essere accettata e comunque il contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò comporti alcun tipo di responsabilità per L'HOTEL nei confronti del CLIENTE

Art.4) MODIFICHE DOPO LA CONFERMA D'ORDINE

Ogni comunicazione scritta deve contenere l'indicazione del numero di prenotazione.

Qualsiasi modifica significativa da parte dell'hotel sarà sottoposta all'accettazione del cliente. Le modifiche richieste dal cliente a prenotazione già confermata non obbligano l'Hotel Villa Elena nel caso in cui non possano essere soddisfatte. In ogni caso, per le modifiche che comportano la riduzione di un numero di camere rispetto all'ordine originale, l'Hotel Villa Elena trattiene per le camere disdette, a titolo di penalità, l'eventuale caparra in precedenza versata.

Nel caso venga richiesto di ridurre il periodo di soggiorno, il cliente è tenuto comunque a pagare quanto previsto nell'ordine inviato escluso i pasti non consumati nei giorni disdetti.

Nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del cliente, una parte essenziale del servizio contemplato in contratto, sarà dovere dell'hotel predisporre soluzioni alternative, senza supplemento di prezzo a carico del cliente.

Art.5) ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

All'attivazione del Servizio l'HOTEL garantisce al CLIENTE:

- a) Il godimento di unità abitative arredate in numero definito nell'offerta.
- b) L'uso di spazi comuni quali hall, bar, ristorante, giardino, piscina, soggiorno, area bambini.
- c) La somministrazione di vitto e/o bevande nella misura prevista dall'offerta.
- d) L'uso di altri servizi quali piscina, solarium, servizio spiaggia, servizio biciclette, sala riunioni, parcheggio privato esterno e garage esclusivamente nei periodi stabiliti dall'offerta.
- 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.
- f) 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, ecc...).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.
- g) 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

VILLA ELENA HOTEL di Destinazione Gusto srl Unipersonale PROPRIETARIA E GESTORE • P.IVA 01882050675

Viale Adriatico 136/138 • 64018 Tortoreto Lido (TE) • Tel. 0861/787266 • 0861/774408 • Fax 0861/786294 www.hotelvillaelena.it E.mail: info@hotelvillaelena.it

Confermando la prenotazione il cliente dichiara di essere stato informato sui propri diritti e di aver acquisito le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13, REG. UE 2016/679, e pertanto come interessato presta il suo consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa resa.

CONDIZIONI GENERALI

ultimi casi l'HOTEL provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo addebitato al CLIENTE, al prezzo di volta in volta indicato dall'HOTEL.

- h) L'HOTEL mette a disposizione il servizio biciclette, le chiavi del lucchetto dovranno essere chieste al personale della hall quando si esce e riconsegnate prima di entrare presso le proprie stanze. In caso di guasto, la riparazione sarà a carico dell'HOTEL, tranne in cui risulti che il difetto sia dovuto per negligenza del CLIENTE. In caso di furto per indolenza del CLIENTE, il danno sarà addebitato allo stesso, altrimenti verrà attribuito all'HOTEL.

Art. 6) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Si distinguono le seguenti tipologie di Servizio:

- a) **Pensione Completa:** comprende l'alloggio nelle Camere dell'HOTEL, colazione con buffet, pranzo e cena con acqua mineralizzata.
- b) **Mezza Pensione:** comprende l'alloggio nelle Camere dell'HOTEL, colazione con buffet, pranzo o cena con acqua mineralizzata.
- c) **Formula Tutto Compreso:** in aggiunta alla Pensione Completa, garantisce vini e bibite ai pasti, posto auto in garage e servizio biciclette.
- d) **Pernotto e Prima Colazione (o Bed & Breakfast):** comprende l'alloggio nelle Camere dell'HOTEL, prima colazione con buffet.
- e) **Offerte:** i servizi compresi sono elencati nel Sito e nelle altre forme pubblicitarie utilizzate dall' HOTEL.
- f) Il prezzo di Camera e Prima Colazione si intende per camera al giorno, mentre il prezzo di Mezza Pensione, Pensione Completa o Formula Tutto Compreso si intende per persona al giorno e per periodi non inferiori a 3 giorni.
- g) Il prezzo del trattamento a pensione giornaliera decorre dal pranzo (per la Mezza Pensione, dal primo pasto, pranzo o cena a scelta) e termina con la prima colazione del mattino del giorno del check-out, eccetto pacchetti promozionali evidenziati.
- h) I giorni di pensione si computano dal giorno di arrivo sino al giorno antecedente (incluso) a quello di partenza.
- i) Nel trattamento di mezza pensione, pensione completa o formula tutto compreso, 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.
- j) I pasti che il CLIENTE non ha consumato nel giorno di arrivo pur avendone diritto, non possono essere richiesti il giorno della partenza, ma eventualmente sostituiti sotto forma di cestino da viaggio.
- k) L'hotel predispone di 2 apposite camere per ospitare animali di piccola taglia (max 10 Kg). Non è consentito ad essi sostare nelle aree comuni (sala ristorante, sala colazione). Verrà chiesto l'allontanamento dell'hotel nel caso l'animale desse fastidio durante il normale orario di riposo.

Art. 7) ORARI

- a) Per soggiorni con trattamento di Mezza Pensione o Pensione Completa, il CLIENTE può prendere possesso della camera dalle ore 12,00 del giorno di arrivo, e dovrà lasciarla libera entro le ore 10,00 del giorno di partenza.
- b) Per pernotti con trattamento di Bed & Breakfast, il CLIENTE può prendere possesso della camera dalle ore 13,00 del giorno di arrivo, e dovrà lasciarla libera entro le ore 11,00 del giorno di partenza.
- c) La direzione si riserva di addebitare il prezzo della camera se il cliente non rispetta l'orario di uscita.
- d) **Prima colazione:** dalle ore 07.00 alle ore 09.30
Pranzo: dalle ore 12.30 alle ore 14.00
Cena: dalle ore 19.30 alle ore 21.00

Art.8) CORRISPETTIVI-FATTURAZIONE-PAGAMENTI

- a) Il Cliente corrisponderà all'HOTEL i prezzi del Servizio in vigore al momento della sottoscrizione del contratto, (scheda Listino Prezzi) specificati nella documentazione contrattuale: tutti gli importi sono comprensivi di IVA.
- b) Le forme di pagamento accettate sono: Carte di Credito/Bancomat, Contanti (entro il limite previsto dalla legge), Assegno bancario (se presentato all'arrivo).
- c) Il CLIENTE pagherà il servizio durante il soggiorno in HOTEL.

Art.9) DISDETTA E RIMBORSO DELLA CAPARRA

- a) Il Cliente titolare di una prenotazione dovrà avvisare tempestivamente l'HOTEL in caso di rinuncia o impedimento.
- b) Il Cliente non ha diritto al rimborso della caparra se la disdetta è comunicata nei 3 giorni prima del check-in.
- c) In caso di mancata presentazione presso l'Hotel, la penale equivale al costo della prima notte prenotata e l'hotel provvederà all'addebito della stessa mediante mezzi in suo possesso.

CONDIZIONI GENERALI

- d) Nel caso in cui la disdetta venga comunicata dal cliente alla struttura nei tempi corretti, il cliente potrà scegliere tra il rimborso della caparra o l'emissione di un voucher da utilizzare su un futuro soggiorno (max 365 giorni dall'emissione).
- e) In caso di partenza anticipata del CLIENTE, l'HOTEL ha diritto di richiedere il pagamento di un indennizzo pari al prezzo della camera per il numero di giorni mancanti alla fine del soggiorno prenotato, in trattamento di Bed & Breakfast secondo il listino in vigore, senza pasti.

Art.10) TUTELA DELLA PRIVACY

- a) Il CLIENTE è informato, ai sensi dell'art. 13, REG. UE 2016/679 che il trattamento dei dati forniti all'HOTEL è necessario al fine di permettere agli incaricati di adempiere agli obblighi derivanti dal presente contratto, ovvero quanto previsto dalla Legge.
- b) Il titolare del trattamento è l'HOTEL nella persona del legale rappresentante.
- c) Il CLIENTE, mediante la sottoscrizione del presente contratto per la fornitura del servizio alberghiero, può fornire il proprio consenso per la comunicazione di informazioni commerciali relative a nuove offerte di Servizi dell'HOTEL.
- d) 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.
- e) Il CLIENTE può revocare l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali in qualsiasi momento mediante appositi strumenti a sua disposizione.
- f) Il CLIENTE, all'atto della consegna dei documenti per espletare la procedura di check-in, dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'art. 13, REG. UE 2016/679 secondo quanto elencato all' Art. 10 del presente Contratto.

Art. 11) RESPONSABILITA' DELL'HOTEL

- a) L'HOTEL sarà responsabile dell'adempimento contrattuale e della fornitura del servizio in conformità agli standard qualitativi nella classificazione alberghiera, esclusivamente per fatto ad esso imputabile.
- b) 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.
- c) L'HOTEL sarà responsabile degli oggetti ricevuti in custodia, i quali saranno depositati nella cassaforte 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 copertura assicurativa alberghiera della struttura di HOTEL.

REVISIONE DEL CONTRATTO

Revisione 5.d, 5.h, 8.c del 01 dicembre 2012.
Revisione 6.a, 6.t, 8.c del 01 gennaio 2013.
Revisione 6.a, 6.b, 6.c, 6.d, 6.e, 6.f, 6.g, 6.h, 6.i, 6.l, 6.m e 6.n del 01 gennaio 2017.
Revisione 6.a, 6.b, 6.c, 7 del 15 dicembre 2015.
Revisione 3, 6 del 15 gennaio 2018
Revisione 10 del 03/12/2019
Revisione art3 e art 9 del 08/04/2020
Revisione art3 e art 10 del 02/01/2023
Revisione art3, art 6 e art 7 del 31/10/2023
Revisione art6 b, c e g del 13/12/2023
Revisione art3, art6 e art9 del 01/01/2025

FORO COMPETENTE

Per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il FORO di Teramo.

POLIZZA ALBERGO

Globale Impresa HDI Assicurazioni spa /TUA Assicurazioni spa
- Incendio: 3.700.000,00€
- Responsabilità civile dell'attività: 1.000.000,00€
- Danni a cose consegnate e non consegnate dai clienti ex Artt. C.C. 1783-1784-1785bis e ex Art 9.7.15.1 CGA
- Incendio e furto dei veicoli dei clienti nei parcheggi di pertinenza dell'hotel
- Furto e rapina per 50.000,00 comprensivi dei valori custoditi in cassaforte.

La Direzione

Giuseppe Vagnorzi

VILLA ELENA HOTEL di Destinazione Gusto srl Unipersonale PROPRIETARIA E GESTORE ▪ P.IVA 01882050675
Viale Adriatico 136/138 ▪ 64018 Tortoreto Lido (TE) ▪ Tel. 0861/787266 ▪ 0861/774408 ▪ Fax 0861/786294 www.hotelvillaelena.it E.mail:
info@hotelvillaelena.it

Confermando la prenotazione il cliente dichiara di essere stato informato sui propri diritti e di aver acquisito le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13, REG. UE 2016/679, e pertanto come interessato presta il suo consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa resa.