

Condizioni generali di contratto

1. Informazioni fondamentali

Le presenti condizioni generali di contratto (CGC) disciplinano la relazione giuridica tra l'ospite, denominato nel seguito Ospite, e Engadin St. Moritz Mountains AG in quanto gestore dell'All In One Hotel Inn Lodge, denominato nel seguito l'Hotel. Per ragioni di semplicità, nelle presenti CGC si parla sempre di Contratto, quale che sia la prestazione a cui ci si riferisce.

Si applicano esclusivamente le condizioni dell'Hotel valide alla stipula del contratto. Eventuali condizioni generali dell'Ospite si applicano unicamente se sono state espressamente concordate per iscritto prima della firma del Contratto.

Qualora singole disposizioni delle presenti CGC si riveleranno inefficaci o nulle, ciò non compromette la validità del Contratto né delle restanti disposizioni CGC. Per il resto si applicano le disposizioni di legge.

In caso di dubbio sono valide le CGC in lingua tedesca.

2. Foro competente / Diritto applicabile

Per eventuali controversie derivanti dal presente Contratto, il foro competente è (località) St. Moritz (Cantone) Grigioni salvo in presenza di altro foro competente legalmente vincolante.

A tutti gli accordi contrattuali relativi a prenotazioni e altri accordi aggiuntivi nonché alle condizioni generali si applica esclusivamente il diritto svizzero. Il luogo di esecuzione e pagamento è la sede dell'Hotel.

3. Definizioni

Gruppi: per gruppi ai sensi delle presenti CGC s'intendono i gruppi di viaggio con almeno 10 persone prenotate.

Conferme scritte: sono considerate conferme scritte anche fax e messaggi via e-mail.

I **partner contraenti** sono l'Ospite e l'Hotel.

4. Oggetto del contratto / Ambito di validità

Il contratto relativo alla locazione di camere, aule per seminari e superfici nonché l'acquisto di altre prestazioni o forniture s'intende tacitamente perfezionato con la conferma scritta dell'Ospite. Una prenotazione effettuata il giorno stesso dell'arrivo è vincolante dal momento in cui l'Hotel la accetta.

Le modifiche del contratto diventano vincolanti per l'Hotel solo con la controconferma scritta. Le modifiche o integrazioni unilaterali del Contratto da parte dell'Ospite sono nulle. La sublocazione o trasmissione a terzi della locazione delle camere lasciate nonché l'utilizzo delle stesse per scopi diversi dall'ospitalità possono avvenire solo previo consenso scritto da parte dell'Hotel.

5. Entità delle prestazioni

L'entità delle prestazioni del presente Contratto è determinata dalla prenotazione effettuata e confermata individualmente dall'Ospite. Fatti salvi accordi contrattuali di diverso tenore, l'Ospite non ha alcun diritto a una determinata camera.

Qualora, nonostante una prenotazione confermata, in Hotel non dovessero esservi camere disponibili, l'Hotel è tenuto a informare per tempo l'Ospite e a offrire una soluzione alternativa equivalente in un hotel vicino di categoria equivalente o superiore. Eventuali spese supplementari per la sistemazione alternativa sono a carico dell'Hotel. Qualora l'Ospite rifiuti la camera alternativa offerta, l'Hotel è tenuto a rimborsare immediatamente eventuali prestazioni già fornite dall'Ospite (ad es. acconti). L'Ospite non può rivendicare altri diritti.

6. Durata di utilizzo

Fatti salvi accordi di altro tenore, l'Ospite ha il diritto di utilizzare le camere locate a partire dalle ore 16.00 del giorno di arrivo concordato e fino alle ore 11.00 del giorno della partenza. In caso di arrivo dopo le ore 22.00, l'Ospite è tenuto a informare l'Hotel entro e non oltre le ore 20.00 del giorno dell'arrivo telefonicamente o per iscritto in merito all'arrivo in tarda serata; in caso contrario, l'Hotel può disporre liberamente delle camere.

Qualora l'Ospite lasci libera la camera con un ritardo di 6 ore o più, l'Hotel può addebitare il 100% del prezzo intero della camera (prezzo di listino) per l'utilizzo eccedente i termini del contratto. Questo non giustifica eventuali pretese contrattuali dell'Ospite a continuare a utilizzare normalmente gli spazi; ci si riserva di far valere richieste di risarcimento danni. Qualora l'Ospite lasci la camera in ritardo, l'Hotel si riserva di rimuovere gli effetti dell'Ospite dalla camera e di custodirli a pagamento in uno spazio apposito in Hotel.

7. Prezzi / Obbligo di pagamento

I prezzi comunicati dall'Hotel s'intendono in franchi svizzeri (CHF) e sono comprensivi delle imposte previste dalla legge, IVA, eventuali tasse di soggiorno e altre tasse. L'Ospite s'impegna a pagare i prezzi concordati o i prezzi ufficiali dell'Hotel per la camera concessagli e per le ulteriori prestazioni di cui ha eventualmente usufruito. Questo vale anche per ordinazioni da parte di suoi accompagnatori e visitatori. Un eventuale aumento delle imposte di legge successivo alla stipula del contratto è a carico dell'Ospite. I prezzi espressi in valuta estera sono indicativi e sono convertiti al corso di cambio giornaliero di volta in volta valido. Sono validi di volta in volta i prezzi confermati dall'Hotel.

I prezzi possono essere modificati dall'Hotel nel caso in cui l'Ospite richieda successivamente modifiche riguardo al numero di camere prenotate, alla prestazione dell'Hotel o alla durata del soggiorno degli Ospiti. A seconda degli accordi, ovvero a partire da un importo della prenotazione pari a CHF 250.-, l'Hotel può esigere un acconto del 50% sull'importo totale della prenotazione. L'acconto è da intendersi come pagamento parziale sul corrispettivo concordato. Al posto di un acconto, l'Hotel può chiedere una garanzia tramite carta di credito. L'acconto deve essere trasferito tramite bonifico entro 7 giorni dal ricevimento della conferma della prenotazione. Qualora la prenotazione avvenga in tempi più stretti, l'Hotel richiede una garanzia tramite carta di credito per l'intero importo della prenotazione.

Qualora l'acconto non venga versato puntualmente o non sia possibile garantire la prestazione tramite carta di credito, l'Hotel può rescindere all'istante (senza sollecito) il contratto (ivi comprese tutte le promesse di prestazioni) ed esigere i costi di cancellazione indicati al punto 10 delle presenti CGC. L'Hotel ha il diritto di effettuare in qualsiasi momento il conteggio totale o parziale delle prestazioni fornite all'Ospite.

La fattura finale comprende il prezzo concordato più eventuali somme aggiuntive dovute a prestazioni extra dell'Hotel per l'Ospite e/o per i suoi accompagnatori. Fatti salvi accordi di diverso tenore, la fattura finale deve essere pagata al più tardi in occasione del check-out il giorno della partenza, in franchi svizzeri, in contanti o tramite carta di credito fra quelle accettate. Per ogni sollecito l'Hotel può riscuotere una tassa di CHF 15.00. Si esclude l'eccezione di compensazione per i crediti dell'Hotel.

8. Recesso da parte dell'Hotel

L'Hotel può recedere dal contratto senza conseguenze in termini di costi fino a 6 giorni prima della data di arrivo dell'Ospite concordata. L'Hotel è inoltre autorizzato a recedere straordinariamente e con effetto

immediato dal contratto in qualsiasi momento per motivi oggettivamente giustificati tramite dichiarazione scritta unilaterale immediata. Sono considerati ad esempio motivi oggettivamente giustificati i seguenti casi:

- l'acconto concordato o la prestazione di garanzia non vengono versati entro il termine stabilito dall'Hotel;
- cause di forze maggiore o altre circostanze non dipendenti dall'Hotel rendono oggettivamente impossibile adempiere al contratto;
- camere o locali vengono prenotati o utilizzati dietro indicazioni fuorvianti o false, ad esempio nella persona dell'Ospite o per lo scopo di utilizzo e soggiorno;
- l'Hotel ha motivo giustificato di supporre che l'utilizzo delle prestazioni concordate possa compromettere l'esercizio impeccabile dell'attività, la sicurezza di altri ospiti dell'Hotel o la buona reputazione dell'Hotel;
- l'Ospite è diventato insolvente (fallimento o pignoramento infruttuoso) o ha sospeso i pagamenti;
- lo scopo o il motivo del soggiorno sono illegali.

In caso di recesso dell'Hotel per i motivi sopraccitati, l'Ospite non ha alcun diritto a un risarcimento danni, e l'importo relativo alle prestazioni prenotate rimane sostanzialmente dovuto.

9. Cancellazione della prenotazione / Oneri di cancellazione

a) Cancellazione

Affinché la prenotazione risulti cancellata occorre il consenso scritto dell'Hotel. In assenza di quest'ultimo, il prezzo concordato deve essere pagato anche se l'Ospite non utilizza le prestazioni contrattuali. In caso di mancato arrivo dell'Ospite ("no-show"), viene addebitato almeno il 100% delle prestazioni prenotate.

Decisivo per il calcolo degli oneri di cancellazione è il ricevimento della cancellazione scritta dell'Ospite da parte dell'Hotel. La forma scritta comprende lettere, fax e messaggi via e-mail.

Se l'Ospite recede dal contratto senza essere in possesso di una cancellazione scritta, o in caso di modifica o cancellazione di determinate prestazioni prenotate, l'Hotel può addebitare i seguenti oneri di cancellazione.

b) Oneri di cancellazione

Prenotazioni singole

- Fino a 2 giorni/settimane prima della data di arrivo concordata, l'Ospite può recedere dal contratto senza alcuna spesa (eccezione: rate non stornabili).

Prenotazioni di gruppi

I seguenti oneri si applicano in caso di cancellazione di più di 5 persone di un gruppo (v. punto 3) o del 50% delle prestazioni prenotate.

- Fino a 28 giorni/settimane prima della data di arrivo concordata è possibile cancellare la prenotazione di gruppo senza dover sostenere dei costi.
- Disdetta scritta del soggiorno da 27 a 14 giorni prima della data di arrivo confermata: 50% rispetto alla conferma della prenotazione
- Disdetta scritta del soggiorno da 13 a 7 giorni prima della data di arrivo confermata: 100% rispetto alla conferma della prenotazione

c) Contenimento del danno

L'Hotel si adopera per assegnare a terzi le prestazioni non utilizzate sia nel caso di prenotazioni singole, sia nel caso di prenotazioni di gruppo cancellate. Nella misura in cui l'Hotel può fornire in altro modo a terzi le prestazioni cancellate nel periodo concordato, l'onere di cancellazione dell'Ospite si riduce dell'importo che terzi pagano per la prestazione cancellata.

10. Arrivo impossibilitato

Qualora in seguito a cause di forza maggiore (inondazioni, slavine, terremoti ecc.) l'Ospite non possa partire affatto o per tempo, egli non è tenuto a corrispondere l'importo concordato per le giornate perse. L'Ospite è tenuto a dimostrare di essere stato impossibilitato a mettersi in viaggio. L'obbligo di pagamento per il soggiorno prenotato subentra tuttavia a partire dal momento in cui l'Ospite torna a essere in grado di partire.

11. Partenza anticipata

Se l'Ospite parte anticipatamente, l'Hotel è autorizzato ad addebitargli al 100% tutte le prestazioni prenotate. L'Hotel si adopera per vendere a terzi le prestazioni non utilizzate in caso di partenza anticipata. Nella misura in cui l'Hotel riesce a fornire in altro modo a terzi le prestazioni cancellate nel periodo concordato, l'importo della fattura dell'Ospite si riduce dell'importo che terzi pagano per la prestazione cancellata.

12. Soggiorno / Chiavi / Sicurezza / Internet / Fumo

La camera d'hotel è riservata esclusivamente all'Ospite registrato. Per lasciare la camera a una terza persona o per l'occupazione con una persona aggiuntiva occorre il consenso (scritto) dell'Hotel.

Con la stipula di un Contratto, l'Ospite acquisisce il diritto all'utilizzo e all'impiego usuale, da parte di tutte le persone prenotate, delle camere locate e delle strutture dell'Hotel solitamente accessibili e utilizzabili dagli ospiti senza particolari condizioni. L'Ospite è tenuto a esercitare i propri diritti in conformità alle eventuali direttive dell'Hotel e/o per gli Ospiti (regolamento interno).

Le tessere/chiavi della camera consegnate dall'Hotel rimangono di proprietà dell'Hotel e consentono di accedere all'Hotel 24 ore su 24. Lo smarrimento della tessera/delle chiavi deve essere immediatamente comunicato alla reception. Per ogni tessera danneggiata e per ogni tessera / chiave smarrita si addebitano all'Ospite CHF 20.-.

Per accedere a Internet, l'Ospite deve ritirare alla reception i suoi dati di login personali. Il servizio è gratuito per tutti gli Ospiti. L'Ospite è responsabile dell'utilizzo dei suoi dati di login. Egli risponde altresì di eventuali abusi o comportamenti illegali nell'utilizzo di Internet.

In tutto l'Hotel è vietato fumare.

13. Prolungamento del soggiorno

Salvo accordi di altro tenore, l'Ospite non ha alcun diritto a prolungare il proprio soggiorno. Se l'Ospite non può lasciare l'Hotel il giorno previsto per la partenza, poiché non ha la possibilità di mettersi in viaggio a causa di circostanze straordinarie imprevedibili/ cause di forza maggiore (ad es. nevicata estrema, alluvioni ecc.), il Contratto viene prorogato automaticamente alle condizioni precedenti per la durata dell'impossibilità a viaggiare.

14. Ulteriori condizioni per gruppi

Le tariffe per gruppi si applicano solo in caso di accordo precedente e conferma scritta da parte dell'Hotel. Per un gruppo con meno di 10 persone si applicano le tariffe valide per viaggiatori singoli. L'arrivo e la partenza congiunti del gruppo devono essere comunicati per iscritto all'Hotel 7 giorni prima dell'arrivo. Viene emessa un'unica fattura complessiva all'accompagnatore del gruppo, che risponde interamente per l'importo.

Il numero definitivo di persone del gruppo (incl. elenco dei nomi) deve essere comunicato all'Hotel entro e non oltre 4 giorni civili prima dell'arrivo del gruppo. Se il gruppo è più piccolo di quanto originariamente comunicato, le persone mancanti vengono addebitate pro rata al 100% delle prestazioni prenotate. A condizione che sia possibile accomodarle, ulteriori persone vengono conteggiate e fatturate come viaggiatori singoli. In caso di cancellazione di una prenotazione di gruppo si applicano gli oneri di cancellazione indicati al punto 10.

15. Cibi e bevande

Tutti i cibi e le bevande devono essere acquistati esclusivamente in Hotel.

In casi speciali (specialità ecc.), è possibile raggiungere un accordo scritto di altro tenore in merito. In tal caso, l'Hotel è autorizzato a esigere una tassa di servizio risp. il diritto di tappo (v. elenco separato).

16. Svolgimento di manifestazioni

Nella misura in cui l'Hotel procura per l'Ospite dietro richiesta di quest'ultimo impianti tecnici e di altro tipo di terzi, esso agisce per conto dell'Ospite.

L'Ospite risponde dell'utilizzo attento e della regolare restituzione degli impianti. L'Ospite esonera l'Hotel da qualsiasi rivendicazione di terzi derivante dalla cessione di tali impianti.

Per utilizzare impianti e attrezzature elettriche proprie ricorrendo alla rete elettrica dell'Hotel, l'Ospite deve essere in possesso dell'autorizzazione scritta dell'Hotel. Eventuali guasti o danni a impianti tecnici dell'Hotel che dovessero sorgere in seguito all'utilizzo di tali attrezzature e impianti sono a carico dell'Ospite nella misura in cui non sono addebitabili all'Hotel. L'Hotel è autorizzato ad addebitare un importo forfettario per i costi di energia elettrica derivanti dall'utilizzo degli impianti e delle attrezzature elettriche.

Previo consenso dell'Hotel, l'Ospite è autorizzato a utilizzare propri dispositivi telefonici, fax e apparecchi per la trasmissione dei dati. A tale fine l'Hotel può richiedere tasse per l'allacciamento e il collegamento (v. elenco separato).

Guasti a impianti tecnici o di altro tipo messi a disposizione dall'Hotel vengono risolti il prima possibile dietro segnalazione dell'Ospite. Nella misura in cui i guasti non sono addebitabili all'Hotel, non si riduce l'entità delle prestazioni né viene chiamata in causa alcuna responsabilità.

L'Ospite è tenuto a procurarsi a proprie spese tutte le autorizzazioni ufficiali eventualmente necessarie per l'esecuzione della manifestazione. Egli è inoltre tenuto a rispettare le autorizzazioni e tutte le altre disposizioni di diritto pubblico legate alla manifestazione. Eventuali multe per la violazione di tali autorizzazioni sono a carico dell'Ospite.

L'Ospite è tenuto a sbrigare autonomamente tutte le formalità e i conteggi relativi all'offerta di musica e alla diffusione di suono tramite altoparlanti con le relative istituzioni (ad es. SUISA).

17. Oggetti portati dall'Ospite

Oggetti d'esposizione o altri oggetti personali portati dall'Ospite possono restare nei locali della manifestazione o nelle restanti aree dell'Hotel a rischio e pericolo dell'Ospite. L'Hotel non si assume alcun obbligo di sorveglianza né custodia. L'Hotel non si assume alcuna responsabilità per lo smarrimento, la scomparsa o il danneggiamento degli oggetti portati dall'Ospite, tranne in caso di colpa grave o dolo da parte dell'Hotel. Spetta all'Ospite assicurare gli oggetti portati in Hotel.

Il materiale decorativo portato dall'Ospite deve soddisfare i requisiti indicati dai Vigili del Fuoco. L'Hotel è autorizzato a esigere i giustificativi ufficiali. L'esposizione e l'applicazione di oggetti devono essere preventivamente discusse con l'Hotel per verificare possibili danneggiamenti.

Gli oggetti espositivi o di altro tipo portati dall'Ospite devono essere rimossi subito dopo il termine della manifestazione. L'Hotel è autorizzato a rimuovere e/o immagazzinare a spese dell'Ospite gli oggetti lasciati in Hotel. Nel caso in cui la rimozione comporti un dispendio sproporzionato, l'Hotel può lasciare gli oggetti nel locale destinato alla manifestazione e addebitare all'ospite la locazione del locale stesso per la durata della permanenza degli oggetti.

Il materiale d'imballaggio (cartoni, ceste, PVC ecc.) utilizzato per la consegna del materiale per la manifestazione da parte dell'Ospite o di terzi deve essere smaltito dall'Ospite. Se l'Ospite lascia in Hotel del materiale d'imballaggio, l'Hotel è autorizzato a smaltirlo a spese dell'Ospite.

18. Azioni, utilizzo e responsabilità

a) Hotel

Nel limite di quanto consentito dalla legge, l'Hotel esclude la responsabilità nei confronti dell'Ospite per colpa lieve o media e risponde solo per danni causati intenzionalmente o per colpa grave. Qualora l'Ospite constati e comunicati all'Hotel guasti o lacune relativamente alle prestazioni, l'Hotel si premurerà immediatamente a provvedere assistenza. Se l'Ospite omette di segnalare tempestivamente una lacuna all'Hotel, egli non ha alcun diritto a chiedere una riduzione dell'importo della prestazione concordato contrattualmente. L'Hotel risponde per gli effetti personali dell'Ospite conformemente alle disposizioni di legge, ovvero fino a un importo di CHF 1'000.-. S'intendono effetti personali dell'Ospite oggetti che l'Ospite custodisce nella sua camera d'hotel o nella cassaforte prevista a tal fine. L'Hotel non risponde di colpa lieve o media. Se oggetti preziosi (gioielli ecc.), contanti o altri effetti non vengono affidati all'Hotel affinché li custodisca, entro il limite delle possibilità consentite dalla legge è esclusa la responsabilità dell'Hotel. L'Hotel consiglia di custodire denaro e oggetti di valore nella cassaforte della reception. Qualora un eventuale danno non venga segnalato all'Hotel subito dopo che è stato scoperto, i diritti dell'Ospite decadono.

L'Hotel non risponde a nessun titolo giuridico di prestazioni per le quali si è limitato a fungere da intermediario nei confronti dell'Ospite. L'Hotel respinge qualsiasi responsabilità per il furto e il danneggiamento del materiale portato da terzi.

b) Ospite

L'Ospite risponde nei confronti dell'Hotel per tutti i danni e gli smarrimenti causati da lui, dai suoi accompagnatori, dai suoi aiutanti o dai partecipanti alla manifestazione **senza che l'Hotel debba dimostrarne la responsabilità.**

L'Ospite risponde del corretto uso e della regolare restituzione di tutti gli strumenti ausiliari/impianti tecnici che l'Hotel mette a sua disposizione o che procura tramite terzi per suo conto; egli risponde inoltre di eventuali danni e smarrimenti. L'Ospite risponde di prestazioni e spese che l'Hotel sostiene per conto suo nei confronti di terzi.

c) Terzi

Se è un terzo a effettuare la prenotazione per l'Ospite, tale terzo ordinante risponde in solido insieme all'Ospite di tutti gli obblighi derivanti dal contratto nei confronti dell'Hotel. Indipendentemente da ciò, ogni ordinante è tenuto a inoltrare all'Ospite tutte le informazioni rilevanti per la prenotazione, e in particolare le presenti Condizioni generali di contratto.

19. Animali

Gli animali non possono soggiornare nei locali comuni, nel ristorante e nelle sale delle manifestazioni dell'Hotel.

20. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti vengono inviati all'indirizzo di residenza/commerciale se si è a conoscenza e si è certi dell'identità del proprietario. I costi e il rischio legati all'invio sono a carico dell'Ospite.

In alternativa: *Dopo lo scadere di un termine di conservazione di sei mesi, gli oggetti vengono consegnati all'ufficio oggetti smarriti locale.*

21. Protezione dei dati

Per quanto concerne la protezione dei dati, si applicano le disposizioni di Engadin St. Moritz Mountains AG – www.mountains.ch/de/company/Datenschutz.

22. Ulteriori disposizioni

Se l'Ospite desidera prestazioni non fornite dall'Hotel stesso, l'Hotel funge unicamente da intermediario. Si applicano i termini di prescrizione di legge. Se possono essere modificate, per le richieste di risarcimento danni dell'Ospite si applica una prescrizione assoluta di sei mesi dalla partenza.

Per gli annunci nei media (quali giornali, radio, televisione, Internet) con riferimento a manifestazioni nell'Hotel, con o senza impiego del logo aziendale inalterato, occorre il preventivo consenso da parte dell'Hotel.

St. Moritz, 1 luglio 2019