

USI IN MATERIA ALBERGHIERA

Sommario

USI IN MATERIA DI ALBERGHI

Ammissione agli alberghi	Art. 1
Prenotazione di camere	» 2
Condizioni e durata del contratto	» 3
Prenotazione di servizi extra	» 4
Accettazione - permanenza - danni relativi ad animali	» 5
Parcheggi	» 6
Prezzi delle camere	» 7
Letto aggiunto e camera a due letti	» 8
Pagamento dei conti	» 9
Pensione	» 10
Danni arrecati all'albergo dal cliente	» 11
Foro competente	» 12

AGENZIE DI VIAGGIO

Prenotazioni e competenze	Art. 1
Prenotazioni per gruppi di clienti	» 2

RESIDENZE TURISTICHE ALBERGHIERE R.T.A.

Ammissione alle residenze turistiche alberghiere R.T.A.	Art. 1
Prenotazione di unità abitative	» 2
Condizioni e durata del contratto	» 3
Prenotazione di servizi extra	» 4
Accettazione - permanenza - danni relativi ad animali	» 5
Gestione ospiti del cliente	» 6
Prezzi degli appartamenti	» 7
Presa d'atto per la pulizia dell'appartamento	» 8
Danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva	» 9
Pagamento dei conti	» 10
Foro competente	» 11

CASE ED APPARTAMENTI PER VACANZE

Ammissione alle case ed appartamenti per vacanze	Art. 1
Prenotazione	» 2
Condizioni e durata del contratto	» 3
Prenotazione di servizi extra	» 4
Accettazione - permanenza - danni relativi ad animali	» 5
Gestione ospiti del cliente	» 6
Prezzi degli appartamenti	» 7

Presenza d'atto per la pulizia dell'appartamento	» 8
Danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva	» 9
Pagamento dei conti	» 10
Foro competente	» 11



ITER DELL'ACCERTAMENTO

Primo accertamento:

26 settembre 1989.

Ultima revisione:

a) esame del Comitato tecnico: ottobre 1998-marzo 1999.

b) approvazione definitiva da parte della Commissione usi: 9 marzo 1999.

c) approvazione definitiva della Giunta: deliberazione n. 102 del 21 febbraio 2000.

USI IN MATERIA DI ALBERGHI

Art. 1 - Ammissione agli alberghi.

L'impegno dell'alloggio è assunto nel momento in cui l'albergatore accetta di riservare la camera ordinata dal cliente o da chi per lui.

Art. 2 - Prenotazione di camere.

Il cliente che prenota camere si impegna ad occuparle alla data convenuta.

La prenotazione garantita con caparra o con carta di credito o altre modalità richieste dall'albergatore è valida fino alle ore 10 del giorno successivo.

La prenotazione non garantita è valida fino alle ore 16 del giorno stabilito.

Art. 3 - Condizioni e durata del contratto.

Salvo contrario accordo, il contratto di alloggio si considera concluso per una giornata. La sua durata, nel caso in cui la camera non sia stata liberata entro le ore 12 del giorno successivo, si proroga di giorno in giorno compatibilmente con la disponibilità; la camera è a disposizione del cliente non prima delle ore 14 del giorno dell'arrivo.

Qualora per causa indipendente dalla propria volontà l'albergatore si trovi nell'impossibilità di rispettare l'accordo pattuito, propone al cliente analoga sistemazione in altro esercizio di pari categoria, assumendo a proprio carico l'eventuale differenza di prezzo.

Il cliente che receda in anticipo dalla permanenza pattuita in albergo, escluso il caso di gravi motivi documentati, paga all'albergatore la tariffa della camera per un periodo addizionale di minimo un giorno e massimo di tre giorni, salvo i casi di colpa attribuibili all'albergatore o ai suoi preposti.

Art. 4 - Prenotazione di servizi extra.

Non viene addebitato alcun supplemento al cliente per l'uso del frigobar (con esclusione dei prodotti consumati), della radio e filodiffusione, della TV e delle attrezzature di pertinenza della camera ai sensi della Legge Regionale vigente¹, in quanto facenti

parte dell'attrezzatura della camera. Se apparecchi vengono messi a disposizione dall'albergatore su richiesta del cliente, viene addebitato un supplemento preventivamente comunicato.

Art. 5 - Accettazione - permanenza - danni relativi ad animali.

L'ammissione degli animali in albergo è consentita previa autorizzazione dell'albergatore. Questi, in caso di accettazione, può applicare per l'animale un supplemento preventivamente comunicato ed accettato dal cliente.

Il cliente custodisce l'animale accettato nella propria camera e in condizioni tali da non arrecare molestie o danni.

Fuori dalla camera il cane è dotato di museruola.

È vietato far sostare gli animali nei locali comuni dell'albergo².

Fanno eccezione i cani accompagnatori di non vedenti.

Art. 6 - Parcheggio.

Non si applicano supplementi al cliente per l'utilizzo di parcheggio non custodito di pertinenza dell'esercizio alberghiero.

È applicata una tariffa per l'autorimessa o parcheggio custodito.

Art. 7 - Prezzi delle camere.

Le tariffe esposte sono quelle liberamente determinate dai singoli operatori e comunicate ai soli fini della pubblicità alle Province³.

Art. 8 - Letto aggiunto e camera a due letti.

Se a richiesta del cliente in una camera singola si aggiunge, purché in conformità alle norme vigenti⁴, un secondo letto, la maggiorazione del prezzo per il letto aggiunto viene contenuta nel limite del 35% del prezzo

(1) Legge n. 12/97.

(2) D.P.R. 26.03.1980 n. 237 e regolamenti comunali.

(3) Art. 1 - 1° comma - Legge 284/91 e art. 9 L. Rg. Lombardia 28 aprile 1997, n. 12.

(4) D.P.R. 30.12.1970 n. 1437 art. 1 e Legge 203/95 art. 7.

della camera singola e comunque il totale non supera il prezzo della camera doppia.

Se il letto viene aggiunto in una camera a due letti la maggiorazione del prezzo per il letto aggiunto viene contenuta nel limite del 35% del prezzo della camera a due letti.

Se al cliente che ha prenotato una camera singola viene assegnata una camera doppia il prezzo da corrispondere è il prezzo della camera singola.

Nessun supplemento viene corrisposto per bambini che non utilizzano il letto aggiunto.

Art. 9 - Pagamento dei conti.

I conti vengono pagati dal cliente alla presentazione della fattura.

L'albergatore, in caso di mancato pagamento del conto, oltre a risolvere il contratto può rifiutare la restituzione di beni ed oggetti depositati e trattenerne il bagaglio del cliente⁵.

Art. 10 - Pensione.

La «pensione» è oggetto di una convenzione tra il cliente e l'albergatore per l'alloggio e i pasti, con pagamento del prezzo determinato dal singolo operatore. Il prezzo viene calcolato a decorrere dal primo pasto consumato dal cliente dopo l'arrivo.

I pasti che non sono stati serviti al cliente il giorno dell'arrivo vengono forniti, senza pagamento ulteriore, il giorno della partenza.

Ai clienti in pensione non competono decurtazioni per i pasti non consumati in albergo.

Quando il cliente gode di «pensione completa» l'albergatore fornisce, in luogo del pasto non consumato in albergo, un cestino contenente quanto necessario per un pasto, sempre che il cliente richieda detta prestazione alternativa entro la sera precedente il giorno della consumazione.

Salvo diversa convenzione si intende:

a) Pensione completa:

– il pernottamento e la somministrazione della piccola colazione, del pranzo, e della cena;

b) Mezza pensione:

– il pernottamento e la somministrazione della piccola colazione, del pranzo oppure della cena;

c) Camera con piccola colazione:

– il pernottamento con la piccola colazione.

Si intende, inoltre, per i pasti:

– la piccola colazione di tipo continentale;

– pranzo (menù del giorno);

– cena (menù del giorno).

Sono escluse dal prezzo pattuito per i pasti le bevande in genere, gli alcolici e i superalcolici.

Detti pasti vengono consumati agli orari esposti nell'albergo e nei locali a questo scopo adibiti.

L'albergatore non è tenuto a somministrare i pasti fuori di detti orari e di detti locali e comunque, in tal caso, può chiedere un supplemento di prezzo.

La convenzione di «pensione» viene solitamente accordata per un soggiorno di almeno tre giorni⁶.

Art. 11 - Danni arrecati all'albergo dal cliente.

I danni provocati dal cliente all'albergo e sue pertinenze vengono risarciti al costo del ripristino, ove è possibile, o della sostituzione.

Art. 12 - Foro competente.

In caso di controversia il foro competente è quello del luogo ove viene erogato il servizio⁷.

(5) Artt. 2756 – 2760 e 2761 c.c.

(6) R.D.L. 23.11.1936 n. 2469 art. 4.

(7) L'art. 1469 bis, III comma, n. 19) con riferimento ai contratti conclusi tra professionisti e consumatori, sancisce la presunta vessatorietà delle clausole che stabiliscono come sede del foro competente sulle controversie località diverse da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

AGENZIE DI VIAGGIO

Art. 1 - Prenotazioni e competenze.

All'agenzia di viaggio che effettua la prenotazione gli alberghi sogliono corrispondere una commissione calcolata in base ai servizi richiesti ed effettivamente erogati. La commissione viene pagata dopo il saldo dovuto all'albergatore previa presentazione di fattura.

Art. 2 - Prenotazioni per gruppi di clienti.

Ai fini della prenotazione si intende per gruppo di clienti un numero minimo di 15 persone, considerato come unica entità sia dall'agente, sia dall'albergatore.

Al di sotto di questo numero il gruppo è considerato come insieme di clienti singoli.

Se il numero si riduce dopo la prenotazione, così che il gruppo risulti composto di meno di 15 persone, l'albergatore e l'agente sogliono chiarire se questo nuovo numero possa considerarsi ancora come gruppo.

Sono definiti gruppi/eventi di notevoli dimensioni quei gruppi composti da più di 200 persone, o quei gruppi che occupino almeno il 50% della capacità totale dell'albergo, che siano camere, ristoranti e/o strutture congressuali.

RESIDENZE TURISTICHE ALBERGHIERE R.T.A.

Art. 1 - Ammissione alle residenze turistiche alberghiere R.T.A.

L'impegno dell'alloggio è assunto nel momento in cui il gestore accetta di riservare l'appartamento ordinato dal cliente.

Art. 2 - Prenotazione di unità abitative.

Il cliente che prenota si impegna ad occupare l'unità abitativa alla data convenuta. La prenotazione garantita con caparra (con carta di credito, o con le modalità richieste dal gestore) ha validità fino alle ore 10 del giorno succes-

sivo a quello stabilito. La prenotazione non garantita è valida fino alle ore 16 del giorno stabilito.

Art. 3 - Condizioni e durata del contratto.

Il contratto di alloggio termina alla scadenza fissata. L'appartamento è a disposizione del cliente non prima delle ore 16 del giorno dell'arrivo e va liberato entro le ore 12 del giorno della scadenza.

Qualora per causa indipendente dalla propria volontà, il gestore si trovi nell'impossibilità di rispettare l'accordo pattuito, propone al cliente analoga sistemazione in altro esercizio di pari categoria, assumendo a proprio carico l'eventuale differenza di prezzo.

Art. 4 - Prenotazione di servizi extra.

Non viene addebitato alcun supplemento al cliente per l'uso della cucina, della radio, della filodiffusione, della TV e delle altre attrezzature facenti parte della dotazione dell'appartamento.

Se apparecchi o servizi vengono messi a disposizione dal gestore su richiesta del cliente, viene addebitato un supplemento solo se preventivamente comunicato.

Art. 5 - Accettazione - permanenza - danni relativi ad animali.

L'ammissione degli animali è consentita previa autorizzazione del gestore. Questi, in caso di accettazione, può applicare per l'animale un supplemento solo se preventivamente comunicato ed accettato dal cliente. Il cliente custodisce l'animale accettato nel proprio appartamento e in condizioni tali da non apportare danni e molestie. Fuori dall'appartamento il cane è dotato di museruola. È vietato far sostare gli animali in spazi comuni della struttura, fanno eccezione i cani accompagnatori per non vedenti.

Art. 6 - Gestione ospiti del cliente.

L'uso dell'appartamento è riservato al cliente e alle persone dallo stesso dichiarate. L'estensione ad altri fami-

liari o conoscenti dovrà essere preventivamente autorizzata dal gestore.

Art. 7 - Prezzi degli appartamenti.

Le tariffe esposte sono quelle liberamente determinate dai singoli operatori e comunicate ai soli fini della pubblicità alle Province.

Art. 8 - Presa d'atto per la pulizia dell'appartamento.

Il gestore della struttura è in possesso di passe-partout della porta dell'appartamento e procede alla pulizia dei locali negli orari stabiliti nonché alla manutenzione necessaria.

Art. 9 - Danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva.

I danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva ed alle sue pertinenze vengono risarciti al costo del ripristino, ove possibile, o della sostituzione.

Art. 10 - Pagamento dei conti.

I conti vengono pagati dal cliente alla presentazione.

Il gestore, in caso di mancato pagamento del conto, oltre a risolvere il contratto può rifiutare la restituzione di beni ed oggetti depositati e trattenere il bagaglio del cliente (artt. 2756 - 2760 - 2761 c.c.).

Art. 11 - Foro competente.

In caso di controversia il foro competente è quello del luogo ove viene erogato il servizio⁸.

CASE ED APPARTAMENTI PER VACANZE

Art. 1 - Ammissione alle case ed appartamenti per vacanze.

L'impegno dell'alloggio è assunto nel

(8) L'art. 1469 bis, III comma, n. 19) con riferimento ai contratti conclusi tra professionisti e consumatori, sancisce la presunta vessatorietà delle clausole che stabiliscano come sede del foro competente sulle controversie località diverse da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

momento in cui il gestore accetta di riservare l'appartamento ordinato dal cliente.

Art. 2 - Prenotazione.

Il cliente che prenota appartamenti si impegna ad occuparli alla data convenuta. La prenotazione può essere garantita con caparra ed è valida fino alle ore 10 del giorno successivo a quello stabilito. La prenotazione non garantita è valida fino alle ore 16 del giorno stabilito.

Art. 3 - Condizioni e durata del contratto.

Il contratto di alloggio termina alla scadenza fissata. L'appartamento è a disposizione del cliente non prima delle ore 16 del giorno dell'arrivo e va liberato entro le ore 12 del giorno della scadenza.

Qualora per causa indipendente dalla propria volontà, il gestore si trovi nell'impossibilità di rispettare l'accordo pattuito, propone al cliente analogo sistemazione in altro esercizio di pari caratteristiche, assumendo a proprio carico l'eventuale differenza di prezzo.

Art. 4 - Prenotazione di servizi extra.

Non viene addebitato alcun supplemento al cliente per l'uso della cucina, della radio, della filodiffusione, della TV e delle altre attrezzature facenti parte della dotazione dell'appartamento.

Se altri apparecchi o servizi vengono messi a disposizione dal gestore su richiesta del cliente, viene addebitato un supplemento solo se preventivamente comunicato.

Art. 5 - Accettazione - permanenza - danni relativi ad animali.

L'ammissione degli animali fatta eccezione per i cani accompagnatori per non vedenti è consentita previa autorizzazione del gestore. Il cliente custodisce l'animale accettato nel proprio appartamento in condizioni tali da non apportare danni e molestie. Fuori dall'appartamento il cane è dotato di museruola.

Art. 6 - Gestione ospiti del cliente.

L'uso dell'appartamento è riservato al cliente e alle persone dallo stesso dichiarate.

Art. 7 - Prezzi degli appartamenti.

Le tariffe esposte sono quelle determinate dai singoli operatori e comunicate ai soli fini della pubblicità alle Province⁹.

Art. 8 - Presa d'atto per la pulizia dell'appartamento.

Il gestore procede alla pulizia dei locali negli orari stabiliti nonché alla manutenzione necessaria.

Art. 9 - Danni arrecati dal cliente alla struttura ricettiva.

I danni provocati dal cliente alla struttura ricettiva ed alle sue pertinenze

vengono risarciti al costo del ripristino, ove possibile, o della sostituzione.

Art. 10 - Pagamento dei conti.

I conti vengono pagati dal cliente alla presentazione.

Il gestore, in caso di mancato pagamento del conto, oltre a risolvere il contratto può rifiutare la restituzione di beni ed oggetti depositati e trattenere il bagaglio del cliente¹⁰.

Art. 11 - Foro competente.

Il foro competente è quello del luogo ove viene erogato il servizio di alloggio.

(9) art. 15 L.Rg. 12/97.

(10) artt. 2756 - 2760 - 2761 c.c.