

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA PRENOTAZIONE ONLINE DI SERVIZI DI ALLOGGIO ALBERGHIERO

## INFORMAZIONI PRELIMINARI

### Struttura alberghiera:

“GRAND HOTEL DEL PARCO” marchio di ALBATROS SRL

Sede legale: VIA VERDI 2/A – 24020 – ARDESIO (BG)

Sede operativa: VIA GALENO 8/14 – 24040 – STEZZANO (BG)

P.IVA: 04878520164

C.F.: 04878520164

Telefono: 035/0390188

Email: [info@grandhoteldelparco.com](mailto:info@grandhoteldelparco.com)

PEC: [albatrospec@pec.it](mailto:albatrospec@pec.it)

(di seguito "**la Struttura**")

## PREMESSA NORMATIVA

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano la prenotazione a distanza di servizi di alloggio alberghiero mediante il sito web della Struttura, in conformità alla normativa vigente in materia di contratti a distanza con i consumatori, con particolare riferimento agli articoli 49, 51 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), al D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo) e agli articoli 1783 e seguenti del Codice Civile in materia di contratto di albergo.

## SEZIONE I – DEFINIZIONI

Ai sensi dell'art. 45 del Codice del Consumo, si intende per:

**a) Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**b) Contratto a distanza:** qualsiasi contratto concluso tra la Struttura e il Cliente nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea delle parti, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.

**c) Supporto durevole:** ogni strumento che permetta al Cliente di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

**d) Cliente:** la persona fisica o giuridica che effettua la prenotazione tramite il sito web della Struttura.

**e) Contratto di albergo:** contratto atipico o misto, come qualificato dalla Cassazione Civile, sentenza n. 707/2002, che ha per oggetto una molteplicità di prestazioni che si estendono dalla locazione dell'alloggio alla fornitura di servizi, senza che la preminenza da riconoscere alla locazione dell'alloggio possa valere a fare assumere alle altre prestazioni carattere accessorio sotto il profilo causale.

**f) Check-in:** procedura di registrazione e consegna della camera al Cliente.

**g) Check-out:** procedura di riconsegna della camera e saldo del conto da parte del Cliente.

## SEZIONE II - PROCEDURA DI PRENOTAZIONE ONLINE

### ART. 1 - MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

#### 1.1 Procedura di prenotazione

La prenotazione dei servizi di alloggio avviene mediante compilazione del modulo online presente sul sito web della Struttura all'indirizzo [www.grandhoteldelparco.com](http://www.grandhoteldelparco.com)

#### 1.2 Fasi della procedura

La procedura di prenotazione si articola nelle seguenti fasi:

a) **Selezione dei servizi:** il Cliente seleziona la tipologia di camera, le date di soggiorno, il numero di ospiti e gli eventuali servizi aggiuntivi;

b) **Visualizzazione del prezzo totale:** il sistema visualizza in modo chiaro ed evidente il prezzo totale comprensivo di tutte le imposte e i costi aggiuntivi, conformemente all'art. 51, comma 2, del Codice del Consumo;

c) **Inserimento dati personali:** il Cliente inserisce i propri dati anagrafici, i recapiti e i dati di pagamento;

d) **Presa visione delle Condizioni Generali:** prima di procedere alla conferma della prenotazione, il Cliente deve:

- Accedere al testo integrale delle presenti Condizioni Generali di Contratto mediante link chiaramente visibile;
- Avere la possibilità di salvare, stampare o scaricare le Condizioni Generali prima della conferma;
- Prendere visione dell'Informativa Privacy ai sensi del GDPR;

e) **Accettazione mediante flag:** il Cliente manifesta il proprio consenso spuntando le seguenti caselle di controllo (checkbox):

**Dichiaro di aver letto, compreso e accettato integralmente le Condizioni Generali di Contratto e il Regolamento della struttura**

**Dichiaro di aver preso visione dell'Informativa Privacy e Videosorveglianza e acconsento al trattamento dei dati personali per le finalità indicate**

**Dichiaro di essere consapevole che, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. m) del Codice del Consumo, il diritto di recesso è escluso per i contratti di servizi di alloggio con data o periodo di esecuzione specifici**

f) **Conferma dell'ordine:** il Cliente clicca sul pulsante **“PRENOTA CON OBBLIGO DI PAGARE”**, in conformità all'art. 51, comma 2, del Codice del Consumo.

### **1.3 Perfezionamento del contratto**

Il contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve via e-mail la conferma della prenotazione da parte della Struttura, contenente:

- Numero di prenotazione
- Riepilogo completo dei servizi prenotati
- Importo totale e modalità di pagamento
- Copia delle presenti Condizioni Generali di Contratto
- Informativa sul diritto di recesso (ove applicabile)

### **1.4 Validità dell'accettazione telematica**

L'accettazione delle presenti Condizioni Generali mediante spunta delle caselle di controllo (flag) e conferma dell'ordine costituisce manifestazione di volontà contrattuale pienamente valida ed efficace, ai sensi del principio di libertà delle forme.

La Struttura garantisce che:

- Le Condizioni Generali sono accessibili, leggibili, stampabili e scaricabili prima della conferma;
- Il sistema informatico registra data, ora e indirizzo IP della prenotazione;
- Il Cliente riceve immediata conferma via e-mail su supporto durevole.

## **SEZIONE III - INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI**

### **ART. 2 - OBBLIGHI INFORMATIVI**

Ai sensi dell'art. 49 del Codice del Consumo, prima della conclusione del contratto la Struttura fornisce al Cliente le seguenti informazioni in maniera chiara e comprensibile:

#### **2.1 Identità del professionista**

- Denominazione: ALBATROS S.R.L. (P.I. e C.F. 04878520164)
- Indirizzo: VIA VERDI 2/A – 24020 – ARDESIO (BG)
- E-mail: [direzione@grandhoteldelparco.com](mailto:direzione@grandhoteldelparco.com)

## **2.2 Caratteristiche principali del servizio**

- Tipologia di camera e dotazioni
- Trattamento (solo pernottamento, bed & breakfast, mezza pensione, pensione completa)
- Servizi inclusi nel prezzo
- Orari di check-in e check-out
- Eventuali limitazioni o restrizioni

## **2.3 Prezzo totale**

Il prezzo visualizzato prima della conferma dell'ordine comprende:

- Tariffa camera per il numero di notti selezionate
- IVA al 10 %
- Tassa di soggiorno € 2,50 per persona per notte (il tributo è soggetto a modifiche da parte dell'Ente);
- Eventuali supplementi obbligatori o facoltativi chiaramente indicati

## **2.4 Modalità di pagamento**

- Strumenti di pagamento accettati
- Importo dell'acconto richiesto
- Termini di pagamento del saldo
- Coordinate bancarie (per bonifico)

## **2.5 Diritto di recesso**

Ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. m) del Codice del Consumo, **il diritto di recesso è escluso** per i contratti di servizi di alloggio per fini non residenziali quando il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici.

Restano ferme le condizioni di cancellazione previste all'art. 11.

# **SEZIONE IV - OGGETTO DEL CONTRATTO E CORRISPETTIVO**

## **ART. 3 - NATURA E CONTENUTO DEL CONTRATTO DI ALBERGO**

### **3.1 Qualificazione giuridica**

Il contratto di albergo costituisce un contratto atipico o misto che, come evidenziato dalla giurisprudenza costante, ha per oggetto una molteplicità di prestazioni eterogenee che si estendono dalla locazione dell'alloggio alla fornitura di servizi, senza che la preminenza da riconoscere alla locazione dell'alloggio possa valere a fare assumere alle altre prestazioni carattere accessorio sotto il profilo causale.

### **3.2 Prestazioni fondamentali**

La Struttura si obbliga a fornire:

- Alloggio in camera della tipologia selezionata
- Fornitura dell'alloggio in buono stato di manutenzione

- Riassetto quotidiano della camera
- Somministrazione di luce, acqua, riscaldamento/climatizzazione
- Fornitura della biancheria (lenzuola, asciugamani)
- Trattamento prescelto (solo pernottamento, colazione, mezza pensione, pensione completa)

### **3.3 Prestazioni accessorie ed eventuali**

Secondo disponibilità e quanto indicato nella prenotazione:

- Servizio bar e ristorante
- Utilizzo palestra, centro benessere
- Parcheggio
- Wi-Fi
- Servizio lavanderia
- Altri servizi specificati nella conferma di prenotazione

### **3.4 Obblighi di protezione**

La Struttura assume, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del Codice Civile, obblighi di protezione consistenti nel garantire:

- La sorveglianza, l'igiene e la sicurezza dei luoghi ove si svolge il servizio
- Il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e igiene
- La sicurezza e l'incolumità fisica del Cliente

## **ART. 4 - DESCRIZIONE DELLE CAMERE E DEI SERVIZI**

### **4.1 Tipologie di camere**

**La Struttura dispone delle seguenti tipologie di camere:**

- Camera singola: letto alla francese, scrivania, armadio
- Camera doppia/matrimoniale: letto matrimoniale/doppio singolo, scrivania, armadio
- Camera doppia uso singolo: letto matrimoniale, scrivania, armadio
- Camera quadrupla: letto matrimoniale/doppio singolo, letto a castello, armadio
- Suite: letto matrimoniale king size, tavolo da pranzo, divano, armadio

### **4.2 Dotazioni standard di ogni camera**

Ogni camera è dotata di:

- Bagno privato con doccia
- Aria condizionata/riscaldamento
- TV
- Wi-Fi gratuito
- Cassaforte
- Minibar a pagamento
- Telefono
- Asciugacapelli
- Set cortesia

### **4.3 Servizi comuni**

La Struttura mette a disposizione degli ospiti:

- Reception disponibile h24
- Sala colazione
- Ristorante/Bar
- Palestra/Centro benessere/SPA
- Parcheggio scoperto e coperto a pagamento
- Sala conferenze
- Giardini/Terrazza

### **4.4 Accessibilità**

La struttura dispone di camere e servizi accessibili a persone con disabilità motoria, secondo la normativa vigente.

## **SEZIONE V - CHECK-IN E CHECK-OUT**

### **ART. 5 - PROCEDURA DI CHECK-IN**

#### **5.1 Orari di check-in**

Il check-in è consentito dalle ore 14:00.

#### **5.2 Check-in anticipato**

Il Cliente può richiedere il check-in anticipato (early check-in) prima dell'orario standard, subordinatamente alla disponibilità della camera. Tale servizio:

- È soggetto a conferma da parte della Struttura
- Può comportare un supplemento in base all'orario di arrivo:
  - arrivo alle ore 10:00: supplemento di € 25,00;
  - arrivo alle ore 08:00 o in orario precedente: sarà addebitato il costo di una notte aggiuntiva
- Deve essere richiesto il giorno prima dell'arrivo previsto

#### **5.3 Check-in tardivo**

In caso di arrivo previsto dopo le ore 22:00, il Cliente deve comunicarlo preventivamente alla Struttura tramite 1) E-mail: [info@grandhoteldelparco.com](mailto:info@grandhoteldelparco.com), 2) Telefono: 035/0390188

La Struttura garantisce il servizio di reception h24.

#### **5.4 Obblighi di identificazione**

Ai sensi dell'art. 109 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (R.D. 773/1931), al momento del check-in:

**a)** Tutti gli ospiti devono esibire un documento di identità valido:

- Per cittadini italiani: carta d'identità o altro documento equipollente
- Per cittadini UE: carta d'identità o passaporto

- Per cittadini extracomunitari: passaporto o documento equipollente munito di fotografia

**b)** Identificazione de visu obbligatoria: come chiarito dal Consiglio di Stato, sentenza n. 9101/2025, l'obbligo di verifica dell'identità presuppone necessariamente una identificazione de visu, intesa come verifica della corrispondenza tra le generalità delle persone fisicamente alloggiate e quelle attestate nei documenti di identità, con particolare riferimento alla fotografia ivi effigiata.

**c)** Comunicazione all'autorità: la Struttura è tenuta a comunicare alle questure territorialmente competenti, entro ventiquattro ore dall'arrivo, le generalità di tutte le persone alloggiate, in ottemperanza agli obblighi di pubblica sicurezza.

**d)** Minori: per i minori è necessario il documento di identità o, in alternativa, l'iscrizione sul passaporto di uno dei genitori.

### **5.5 Procedura di check-in**

Al momento del check-in, il Cliente:

- Esibisce i documenti di identità di tutti gli ospiti
- Compila e sottoscrive la scheda di registrazione (anche in formato digitale)
- Fornisce i dati della carta di credito a garanzia di eventuali extra e danni
- Riceve le chiavi/tessere magnetiche della camera assegnata
- Riceve informazioni su orari dei servizi, regolamento interno, norme di sicurezza

### **5.6 Mancata presentazione al check-in**

In caso di mancata presentazione del Cliente entro le ore 18:00 del giorno di check-in previsto, senza preventiva comunicazione, la Struttura si riserva il diritto di:

- Considerare la prenotazione come "no-show"
- Cancellare la prenotazione
- Addebitare l'intero importo secondo le condizioni di cancellazione

### **5.7 Garanzia con carta di credito**

Al check-in viene richiesta una carta di credito valida a garanzia di:

- Eventuali servizi extra consumati durante il soggiorno
- Eventuali danni arrecati alla camera o alle strutture
- Sanzioni per violazione del divieto di fumo
- Supplementi non pagati in fase di prenotazione

La Struttura può effettuare una pre-autorizzazione di importo pari a € 100,00 che verrà svincolata al check-out, salvo addebiti effettivi.

## **ART. 6 - PROCEDURA DI CHECK-OUT**

### **6.1 Orari di check-out**

Il check-out deve essere effettuato entro le ore 11:00 dell'ultimo giorno di soggiorno.

### **6.2 Check-out posticipato**

Il Cliente può richiedere il check-out posticipato (late check-out), subordinatamente alla disponibilità della camera. Tale servizio:

- È soggetto a conferma da parte della Struttura
- Comporta un supplemento di:
  - a) € 45,00 per check-out fino alle ore 14:00
  - b) Addebito di una notte intera per check-out oltre le ore 14:00
- Deve essere richiesto entro le ore 09:00 del giorno di check-out

### **6.3 Procedura di check-out**

Al momento del check-out, il Cliente:

- Riconsegna le chiavi/tessere magnetiche della camera
- Verifica e salda il conto comprensivo di eventuali extra consumati
- Riceve la fattura/ricevuta fiscale
- Libera la camera entro l'orario stabilito

### **6.4 Verifica della camera**

La Struttura si riserva il diritto di verificare lo stato della camera al momento del check-out per accertare:

- L'assenza di danni a mobili, arredi, suppellettili, biancheria
- L'assenza di oggetti dimenticati
- Il rispetto del divieto di fumo
- Il corretto utilizzo degli spazi e dei servizi

### **6.5 Check-out anticipato**

In caso di partenza anticipata rispetto alla data prevista nella prenotazione:

- Il Cliente deve comunicarlo alla reception
- Non è previsto rimborso per le notti non usufruite, salvo diverso accordo
- Restano dovuti gli importi già fatturati o addebitati

### **6.6 Check-out express**

La Struttura può offrire il servizio di check-out express che consente al Cliente di:

- Depositare le chiavi in apposita cassetta
- Ricevere la fattura via e-mail
- Evitare attese alla reception

Tale servizio è disponibile solo per Clienti che hanno saldato l'intero importo in fase di prenotazione, non hanno consumato servizi extra e hanno fornito autorizzazione all'addebito automatico su carta di credito

### **6.7 Deposito bagagli**

La Struttura offre, a sua discrezione e previo accordo, il servizio di deposito bagagli 1) gratuito per 24 ore successive al check-out 2) al costo di € 5,00/ora per singolo bagaglio per le ore successive.

Il servizio è soggetto a disponibilità di spazio e la Struttura non assume responsabilità per oggetti di valore non depositati in cassaforte.

In caso di mancato recupero dei bagagli entro i successivi 30 (trenta) giorni la Struttura si riserva di esercitare il diritto di ritenzione ex artt. 2756 c.c. e 2761 c.c. a garanzia del proprio credito.

## **SEZIONE VI - CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

### **ART. 7 – TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

#### **7.1 Composizione del prezzo**

Il prezzo totale visualizzato al momento della prenotazione comprende:

- Tariffa base camera: € 80,00, oltre IVA, per notte
- Tariffa massima camera: € 400,00, oltre IVA, per notte
- Tassa di soggiorno: € 2,50 (il tributo è soggetto a variazione da parte dell'Ente competente)
- IVA al 10%

#### **7.2 Supplementi e costi aggiuntivi**

##### **a) Supplemento animali domestici**

Qualora il Cliente intenda soggiornare con animale domestico di piccola taglia (peso massimo 10 kg), deve:

- Selezionare l'opzione "Animale domestico" durante la prenotazione
- Pagare il supplemento di € 15,00 per soggiorno/per notte

Il supplemento deve essere chiaramente visualizzato nel riepilogo del prezzo totale prima della conferma dell'ordine, in conformità all'art. 51, comma 2, del Codice del Consumo.

##### **b) Altri supplementi**

- Lettino bambini (0-2 anni): € 30,00
- Letto aggiuntivo: € 40,00
- Early check-in: € 45,00
- Late check-out: € 45,00 (vedi art.6.2.)
- Parcheggio: € 10,00 al giorno
- Lavanderia: listino presente in camera

#### **7.3 Servizi extra non inclusi**

I seguenti servizi, se consumati, saranno addebitati separatamente al check-out:

- Consumazioni da minibar
- Servizio in camera (room service)
- Lavanderia
- Telefonate
- Trattamenti SPA/centro benessere
- Navetta aeroportuale

## 7.4 Modalità di pagamento

Il pagamento avviene secondo le seguenti modalità:

### Opzione A - Pagamento anticipato totale:

- Pagamento dell'intero importo al momento della prenotazione tramite carta di credito/debito

### Opzione B - Pagamento con acconto:

- Acconto del 30% al momento della prenotazione
- Saldo del 70% da versare al check-in

### Strumenti di pagamento accettati:

- Carte di credito/debito: Visa, Mastercard, American Express
- Bonifico bancario anticipato
- Contanti sino al limite di legge consentito

### Coordinate bancarie per bonifico:

IBAN: IT36Y0503411121000000046849 Intestato a: Albatros S.r.l. Causale: Prenotazione n. [\_\_\_\_]  
- [nome cliente]

## 7.5 Conferma del pagamento

La prenotazione si intende confermata al ricevimento del pagamento da parte della Struttura. Il Cliente riceve conferma via e-mail entro 24/48 ore.

La Struttura emetterà (i) ricevuta fiscale per privati consumatori ovvero (ii) fattura elettronica per soggetti titolari di partita IVA (previa comunicazione dei dati fiscali)

La fattura viene trasmessa via e-mail o tramite Sistema di Interscambio (SDI) entro i termini di legge.

## SEZIONE VII - DIVIETO DI FUMO E SANZIONI

### ART. 8 - NORMATIVA SUL DIVIETO DI FUMO

#### 8.1 Divieto

È **vietato fumare** in tutte le camere e negli spazi comuni chiusi della Struttura, in conformità alla normativa vigente in materia di tutela della salute nei luoghi chiusi aperti al pubblico (Legge 16 gennaio 2003, n. 3, art. 51).

Il divieto si applica a:

- Tutte le camere d'albergo;
- Corridoi e spazi comuni chiusi
- Sale colazione e ristoranti
- Ascensori

- Servizi igienici
- Ogni altro locale chiuso della Struttura

## **8.2 Aree fumatori**

non sono previste aree fumatori

## **8.3 Obblighi informativi della Struttura**

La Struttura espone in posizione visibile cartelli riproducenti il divieto di fumo con l'indicazione delle sanzioni applicabili.

## **8.4 Sanzioni contrattuali per violazione del divieto**

In caso di violazione del divieto di fumo in camera, la Struttura addebiterà al Cliente i seguenti importi a titolo di penale per sanificazione straordinaria:

- Sanificazione straordinaria della camera: € 100,00
- Trattamento di eliminazione odori: € 100,00
- Eventuale sostituzione di biancheria, tende, coperte e tessuti impregnati: secondo costi effettivi documentati

Tali importi saranno addebitati sulla carta di credito fornita al check-in o trattenuti dalla caparra versata.

## **8.5 Sanzioni amministrative**

Il Cliente è inoltre soggetto alle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa vigente per la violazione del divieto di fumo nei locali chiusi aperti al pubblico, irrogate dalle autorità competenti.

## **8.6 Risoluzione del contratto per grave inadempimento**

In caso di reiterata violazione del divieto di fumo nonostante formale contestazione, la Struttura si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile per grave inadempimento, con conseguente:

- Allontanamento immediato del Cliente dalla Struttura
- Perdita dell'intero importo versato
- Diritto della Struttura al risarcimento degli ulteriori danni subiti

# **SEZIONE VIII - ANIMALI DOMESTICI**

## **ART. 9 - CONDIZIONI PER L'AMMISSIONE DI ANIMALI**

### **9.1 Ammissione**

La Struttura accetta animali domestici di piccola taglia (peso massimo 10 kg) previo:

- Selezione dell'opzione "Animale domestico" al momento della prenotazione online
- Pagamento del supplemento di cui all'art. 7.2

## **9.2 Obblighi del Cliente**

Il Cliente che soggiorna con animali domestici si impegna a:

- Mantenere l'animale sotto controllo durante l'intero soggiorno
- Non lasciare l'animale incustodito in camera
- Rispettare le norme igienico-sanitarie
- Utilizzare gli spazi comuni nel rispetto degli altri ospiti
- Non consentire all'animale di salire su letti, divani e poltrone
- Portare con sé eventuali accessori necessari (ciotole, tappetini, guinzaglio, museruola se previsto)

## **9.3 Limitazioni**

Gli animali non sono ammessi:

- Nelle sale ristorante [salvo diversa indicazione]
- Nelle aree centro benessere/SPA e palestra
- Nelle aree dedicate ai bambini
- Nelle aree esterne comuni

## **9.4 Responsabilità per danni**

Il Cliente è pienamente responsabile del comportamento dell'animale e si obbliga a risarcire integralmente ogni danno causato dall'animale a persone, cose, arredi, suppellettili della Struttura o ad altri ospiti.

La Struttura si riserva il diritto di addebitare immediatamente sulla carta di credito fornita i costi di riparazione o sostituzione di beni danneggiati.

## **9.5 Documentazione sanitaria**

Il Cliente deve essere in possesso della documentazione sanitaria dell'animale (libretto sanitario, certificato vaccinazioni) ed esibirla su richiesta della Struttura.

## **9.6 Normativa di riferimento**

L'art. 30 del Codice del Turismo (D.Lgs. 79/2011) promuove iniziative volte ad agevolare l'accesso ai servizi turistici dei visitatori con animali domestici al seguito, nel rispetto delle normative igienico-sanitarie e di sicurezza.

# **SEZIONE IX - DIRITTI E OBBLIGHI DELLE PARTI**

## **ART. 10 - OBBLIGHI DEL CLIENTE**

### **10.1 Comportamento**

Il Cliente si impegna a:

- Rispettare il Regolamento interno della Struttura

- Mantenere un comportamento rispettoso verso gli altri ospiti e il personale
- Utilizzare la camera e i servizi in modo diligente e conforme alla loro destinazione
- Rispettare gli orari di silenzio dalle ore 22:00 alle ore 07:30
- Non introdurre in camera persone non registrate
- Non utilizzare la camera per attività illecite o contrarie all'ordine pubblico e al buon costume

In caso di violazioni delle suddette norme e, in via generale, delle norme previste dal Regolamento Interno il Cliente potrà essere allontanato dalla Struttura.

### **10.2 Numero massimo di ospiti**

La camera può ospitare esclusivamente il numero di persone indicato nella prenotazione. È vietato:

- Ospitare persone non registrate
- Superare la capienza massima della camera
- Cedere a terzi l'uso della camera

### **10.3 Identificazione**

Al check-in il Cliente è tenuto a esibire documento di identità valido per tutti gli ospiti, in ottemperanza agli obblighi di legge in materia di pubblica sicurezza.

### **10.4 Responsabilità per danni**

Il Cliente risponde di ogni danno arrecato alla camera, agli arredi, alle attrezzature o ad altre parti della Struttura, sia per fatto proprio che di persone da lui introdotte o di animali al seguito.

La Struttura ha diritto di richiedere l'immediato risarcimento dei danni o di addebitare l'importo sulla carta di credito fornita in garanzia.

### **10.5 Sicurezza**

Il Cliente deve:

- Chiudere a chiave la porta della camera quando si allontana
- Non lasciare le finestre aperte in caso di assenza prolungata
- Segnalare immediatamente al personale eventuali guasti o malfunzionamenti
- Prendere visione delle vie di fuga e delle norme di sicurezza antincendio
- Non manomettere i dispositivi di sicurezza (rilevatori di fumo, estintori, ecc.)

### **10.6 Oggetti di valore**

Il Cliente deve:

- Utilizzare la cassaforte in camera per custodire oggetti di valore, denaro e documenti
- Non lasciare incustoditi oggetti di valore in camera o negli spazi comuni
- Segnalare immediatamente alla reception eventuali furti o smarrimenti

## **ART. 11 - CONDIZIONI DI CANCELLAZIONE E MODIFICA**

### **11.1 Cancellazione da parte del Cliente**

Il Cliente può cancellare la prenotazione secondo le seguenti condizioni:

- Cancellazione entro sette giorni dalla data di check-in: rimborso integrale dell'acconto versato
- Cancellazione tra il sesto e il terzo giorno dalla data di check-in: trattenuta del 50% dell'acconto
- Cancellazione dal secondo giorno dalla data di check-in: nessun rimborso, addebito dell'intero importo

### **11.2 Modalità di cancellazione**

La cancellazione deve essere comunicata via e-mail all'indirizzo [info@grandhoteldelparco.com](mailto:info@grandhoteldelparco.com) indicando il numero di prenotazione.

### **11.3 Mancata presentazione (no-show)**

In caso di mancata presentazione del Cliente senza preventiva cancellazione, la Struttura addebiterà l'intero importo della prenotazione ed eventuali penali aggiuntive previste dalla tariffa selezionata

### **11.4 Modifica della prenotazione**

Eventuali richieste di modifica (date, tipologia camera, numero ospiti) devono essere comunicate per iscritto via email e sono soggette a disponibilità. La Struttura confermerà l'accettazione della modifica entro 24/48 ore.

### **11.5 Cancellazione da parte della Struttura**

In caso di impossibilità sopravvenuta di fornire il servizio per cause non imputabili alla Struttura (eventi di forza maggiore, provvedimenti dell'autorità, ecc.), la Struttura si impegna a:

- Comunicare tempestivamente al Cliente l'impossibilità di esecuzione
- Rimborsare integralmente le somme versate
- Proporre, ove possibile, soluzioni alternative equivalenti

### **11.7 Overbooking**

In caso di overbooking non imputabile a dolo o colpa grave della Struttura, quest'ultima si impegna a:

- Sistemare il Cliente in altra struttura di categoria uguale o superiore
- Sostenere l'eventuale differenza di prezzo
- Fornire trasporto gratuito verso la struttura alternativa
- Rimborsare integralmente le somme versate se il Cliente rifiuta la soluzione alternativa

## **ART. 12 - RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA**

### **12.1 Responsabilità per deposito**

La Struttura è responsabile del deterioramento, della distruzione o della sottrazione delle cose portate dal Cliente in albergo ai sensi degli articoli 1783 e seguenti del Codice Civile, nei limiti e secondo le condizioni ivi previsti.

### **12.2 Limiti di responsabilità**

Ai sensi dell'art. 1783, comma 3, del Codice Civile, la responsabilità della Struttura è limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata.

### **12.3 Responsabilità illimitata**

La responsabilità della Struttura è illimitata quando:

- Le cose sono state consegnate in custodia alla Struttura
- Il deterioramento, la distruzione o la sottrazione sono dovuti a colpa della Struttura, dei suoi dipendenti o dei suoi ausiliari (art. 1785-bis c.c.)

### **12.4 Cassaforte**

La Struttura mette a disposizione cassaforte in camera. Si raccomanda di depositarvi oggetti di valore, denaro e documenti. La Struttura non risponde di furti o smarrimenti di oggetti non custoditi in cassaforte, salvo dolo o colpa grave.

### **12.5 Limitazioni di responsabilità per servizi accessori**

La Struttura non risponde di:

- Danni causati da caso fortuito o forza maggiore
- Danni derivanti da comportamenti colposi del Cliente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo l'inutilizzo ingiustificato della cassaforte messa a disposizione degli ospiti)
- Interruzioni dei servizi dovute a guasti tecnici o manutenzioni straordinarie urgenti

### **12.6 Esclusioni di responsabilità**

Ai sensi dell'art. 1785 del Codice Civile, la Struttura non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione sono dovuti:

- Al Cliente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita
- A forza maggiore
- Alla natura della cosa

## **ART. 13 - RECLAMI E CONTESTAZIONI**

### **13.1 Segnalazione immediata**

Il Cliente è tenuto a segnalare immediatamente alla reception eventuali:

- Difetti di conformità della camera o dei servizi
- Disservizi o inadempimenti
- Danni o malfunzionamenti
- Situazioni di pericolo

La tempestiva segnalazione consente alla Struttura di intervenire prontamente per risolvere il problema.

### **13.2 Reclami scritti**

Eventuali reclami devono essere presentati per iscritto:

- Durante il soggiorno: presso la reception
- Dopo il soggiorno: via e-mail a [direzione@grandhoteldelparco.com](mailto:direzione@grandhoteldelparco.com) entro 3 giorni dal check-out

Il reclamo deve contenere:

- Numero di prenotazione
- Date del soggiorno
- Descrizione dettagliata del problema
- Eventuale documentazione fotografica
- Richieste del Cliente

### **13.3 Risposta della Struttura**

La Struttura si impegna a rispondere ai reclami entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione, proponendo soluzioni adeguate.

### **13.4 Prescrizione**

Ai sensi dell'art. 2954 del Codice Civile, si prescrive in sei mesi il diritto degli albergatori per l'alloggio e il vitto che somministrano, e si prescrive nello stesso termine il diritto di tutti coloro che danno alloggio con o senza pensione.

## **SEZIONE X - DIRITTO DI RECESSO**

### **ART. 14 - ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO**

#### **14.1 Normativa applicabile**

Ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. m) del D.Lgs. 206/2005, **il diritto di recesso previsto per i contratti a distanza è escluso** per i contratti di servizi di alloggio per fini non residenziali quando il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici.

#### **14.2 Condizioni di cancellazione**

Restano ferme le condizioni di cancellazione di cui all'art. 11, che costituiscono l'unica modalità di scioglimento anticipato del contratto da parte del Cliente.

## **SEZIONE XI – NORME DI SICUREZZA E EMERGENZA**

## **ART. 15 - SICUREZZA E PREVENZIONE INCENDI**

### **15.1 Obblighi del Cliente**

Il Cliente deve:

- Prendere visione delle planimetrie di evacuazione esposte in camera e nei corridoi
- Individuare le vie di fuga e le uscite di emergenza
- Non ostruire le vie di fuga con bagagli o altri oggetti
- Non manomettere i dispositivi di sicurezza (rilevatori di fumo, estintori, porte tagliafuoco)
- Seguire le istruzioni del personale in caso di emergenza

### **15.2 Divieti**

È vietato:

- Utilizzare fornelli, piastre elettriche o altri apparecchi di cottura in camera
- Utilizzare candele, incensi o fiamme libere
- Sovraccaricare le prese elettriche
- Lasciare apparecchi elettrici accesi in assenza
- Bloccare le porte tagliafuoco in posizione aperta

### **15.3 Procedura di evacuazione**

In caso di allarme incendio o altra emergenza:

- Mantenere la calma
- Seguire le indicazioni del personale
- Utilizzare le scale di emergenza (mai gli ascensori)
- Raggiungere il punto di raccolta indicato
- Non rientrare nell'edificio fino all'autorizzazione del personale

## **SEZIONE XII - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

## **ART. 16 - PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI**

### **16.1 Informativa privacy**

Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

### **16.2 Finalità del trattamento**

I dati personali sono raccolti e trattati per le seguenti finalità:

- Esecuzione del contratto di alloggio
- Adempimento degli obblighi di legge (comunicazioni alle autorità di pubblica sicurezza, obblighi fiscali)
- Invio di comunicazioni commerciali e promozionali (previo consenso facoltativo)

### **16.3 Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è di Albatros S.r.l. (C.F. e P.I. 04878520164), con sede in Ardesio (BG), Via Verdi 2/A

L'informativa completa ai sensi degli artt. 13-14 GDPR è disponibile sul sito web [www.grandhoteldelparco.com](http://www.grandhoteldelparco.com) e viene inviata via e-mail insieme alla conferma della prenotazione.

#### **16.4 Categorie di dati trattati**

- Dati anagrafici (nome, cognome, data e luogo di nascita)
- Dati di contatto (indirizzo, telefono, e-mail)
- Dati del documento di identità
- Dati di pagamento (numero carta di credito, coordinate bancarie)
- Dati relativi al soggiorno (date, preferenze, servizi richiesti)

#### **16.5 Comunicazione e conservazione dei dati**

I dati personali possono essere comunicati a:

- Autorità di pubblica sicurezza (obbligo di legge)
- Autorità fiscali (obbligo di legge)
- Fornitori di servizi di pagamento
- Fornitori di servizi informatici
- Consulenti e professionisti

I dati sono conservati per 10 anni per finalità fiscali e contabili e fino a revoca del consenso per finalità promozionali

#### **16.6 Diritti dell'interessato**

Il Cliente ha diritto di accedere ai propri dati personali, di ottenerne la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, di opporsi al trattamento, nonché il diritto alla portabilità dei dati.

## **SEZIONE XIII - DISPOSIZIONI FINALI**

### **ART. 17 – COMUNICAZIONI**

#### **17.1 Modalità**

Tutte le comunicazioni relative al presente contratto devono essere inviate:

- Via e-mail agli indirizzi indicati nella conferma di prenotazione
- Tramite il form di contatto presente sul sito web
- Via PEC all'indirizzo [albatrospec@pec.it](mailto:albatrospec@pec.it)

#### **17.2 Conferma della prenotazione**

La Struttura fornisce al Cliente conferma scritta del contratto via e-mail su supporto durevole, contenente:

- Numero di prenotazione
- Riepilogo completo dei servizi prenotati
- Importo totale e modalità di pagamento
- Condizioni di cancellazione
- Riferimenti per contattare la Struttura
- Copia delle presenti Condizioni Generali di Contratto e del Regolamento interno della Struttura
- Informativa Privacy

### **17.3 Modifiche alle Condizioni Generali**

Eventuali modifiche alle presenti Condizioni Generali saranno pubblicate sul sito web con indicazione della data di entrata in vigore e si applicheranno alle prenotazioni effettuate successivamente alla pubblicazione.

Le prenotazioni già confermate restano regolate dalle Condizioni Generali vigenti al momento della prenotazione.

## **ART. 18 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

### **18.1 Legge applicabile**

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana, con particolare riferimento al (i) D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), al (ii) D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo) e al (iii) Codice Civile, artt. 1783-1786 (contratto di albergo)

### **18.2 Foro competente**

Per le controversie derivanti dal presente contratto è competente:

- Il Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del Cliente, se consumatore ai sensi del Codice del Consumo
- Il Foro di Bergamo per i Clienti non consumatori

### **18.3 Risoluzione alternativa delle controversie**

Prima di adire l'autorità giudiziaria, le parti si impegnano a tentare una composizione amichevole della controversia. Il Cliente consumatore può inoltre avvalersi delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e della piattaforma ODR europea disponibile all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **ART. 19 - DISPOSIZIONI VARIE**

### **19.1 Integrità del contratto**

Le presenti Condizioni Generali costituiscono l'intero accordo tra le parti e sostituiscono ogni precedente intesa verbale o scritta.

### **19.2 Modifiche**

Eventuali modifiche alle presenti Condizioni Generali saranno pubblicate sul sito web e si applicheranno alle prenotazioni effettuate successivamente alla pubblicazione.

### **19.3 Nullità parziale**

Qualora una o più clausole delle presenti Condizioni Generali fossero dichiarate nulle o inefficaci, tale nullità o inefficacia non si estenderà alle restanti clausole, che conserveranno piena validità ed efficacia.

### **19.4 Onere della prova**

Ai sensi dell'art. 49, comma 10, del Codice del Consumo, l'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione incombe sulla Struttura.

### **19.5 Clausole vessatorie**

Ai sensi dell'art. 1341 del Codice Civile, il Cliente, con la spunta delle caselle di accettazione in fase di prenotazione, dichiara di aver letto, compreso e specificamente approvato le seguenti clausole:

- Art. 8.4 (Sanzioni per violazione divieto di fumo)
- Art. 8.6 (Risoluzione per grave inadempimento)
- Art. 10.4 (Responsabilità per danni)
- Art. 11.1 (Condizioni di cancellazione)
- Art. 11.3 (Mancata presentazione)
- Art. 12.2 (Limiti di responsabilità)
- Art. 12.5 (Esclusioni di responsabilità)
- Art. 18.2 (Foro competente)

## **MODALITÀ DI ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI**

**IMPORTANTE:** Prima di completare la prenotazione, il Cliente deve:

- Leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Contratto e il Regolamento interno della Struttura
- Salvare o, se del caso, stampare una copia per i propri archivi
- Spuntare le seguenti caselle di controllo:
  - Ho letto, compreso e accetto integralmente 1) le Condizioni Generali di Contratto ivi incluse le clausole di cui all'art. 19.4 e 2) il Regolamento interno della Struttura**
  - Ho preso visione dell'Informativa Privacy e Informativa videosorveglianza acconsento al trattamento dei dati personali per le finalità indicate**

Sono consapevole che il diritto di recesso è escluso ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. m) del Codice del Consumo

[Facoltativo] Acconsento al trattamento dei dati personali per l'invio di comunicazioni commerciali e promozionali

- Cliccare sul pulsante "PRENOTA CON OBBLIGO DI PAGARE"

**Data di ultima modifica delle Condizioni Generali:** 24 marzo 2026

**Versione:** n.1

#### ALLEGATI

- Allegato A: Informativa Privacy completa ai sensi degli artt. 13-14 GDPR
- Allegato A bis: Informativa Videosorveglianza
- Allegato B: Regolamento interno della Struttura
- Allegato C: Planimetrie di evacuazione e norme di sicurezza
- Allegato D: Listino prezzi servizi extra