

## **Condizioni Generali degli Falkensteiner Hotels & Residences**

(Data: Dicembre 2023)

### **1. Ambito di applicazione**

- 1.1. Questi Termini e Condizioni Generali si applicano a tutti i contratti (ad es. contratti di alloggio o contratti per la fornitura di altri servizi) stipulati da una società operativa del Gruppo Turistico Falkensteiner Michaeler in relazione a un hotel gestito da essa (Falkensteiner Hotels & Residences) o da un'altra società del gruppo del Gruppo Turistico Falkensteiner Michaeler in relazione a un hotel da essa gestito (di seguito "**Società Operativa dell'Hotel**").
- 1.2. Se il partner contrattuale della Società Operativa dell'Hotel non è contemporaneamente un ospite dell'hotel, il partner contrattuale è obbligato a trasferire gli obblighi derivanti da questi Termini e Condizioni Generali all'ospite dell'hotel.
- 1.3. Un contratto con una Società Operativa dell'Hotel viene stipulato solo in base a questi Termini e Condizioni Generali che sono gli unici ad aver validità ed efficacia tra le parti. Eventuali termini e condizioni del partner contrattuale non si applicano.

### **2. Definizioni**

#### **“Ospite dell'hotel”:**

È una persona fisica che usufruisce dell'alloggio. L'ospite dell'hotel è solitamente anche il partner contrattuale. Come ospiti dell'hotel sono considerate anche le persone che arrivano con il partner contrattuale (ad es. membri della famiglia, amici ecc.).

#### **“Partner contrattuale”:**

È una persona fisica o giuridica, nazionale o straniera, che stipula un contratto di alloggio come ospite dell'hotel o per un ospite dell'hotel.

#### **“Imprenditore” o “Consumatore”:**

I termini sono da intendersi nel senso della Legge della Tutela dei Consumatori.

#### **“Contratto”:**

È il contratto di alloggio o un altro contratto di servizio stipulato tra la Società Operativa e il partner contrattuale, il cui contenuto sarà successivamente specificato.

### **3. Conclusione del contratto | Deposito**

- 3.1. Il contratto con la Società Operativa dell'Hotel viene concluso con l'accettazione dell'ordine del partner contrattuale. È facoltà della Società Operativa dell'Hotel confermare o meno una prenotazione per iscritto.
- 3.2. Se la Società Operativa dell'Hotel chiede al partner contrattuale di effettuare un deposito/cauzione o di fornire un'autorizzazione con carta di credito, il contratto è sottoposto alla condizione che il partner contrattuale effettui il deposito o fornisca l'autorizzazione con carta di credito (vedi sotto) entro il termine stabilito.
- 3.3. A meno che la Società Operativa dell'Hotel non abbia stabilito per iscritto un altro termine, il partner contrattuale è obbligato a versare il deposito/cauzione o a fornire l'autorizzazione con carta di credito al massimo entro 7 giorni dalla prenotazione. Le spese per la transazione finanziaria (ad es. spese di bonifico) sono a carico del partner contrattuale.

- 3.4. Per le carte di credito e di debito si applicano e valgono le rispettive condizioni delle aziende di carta. Il partner contrattuale è obbligato a fornire al fornitore di servizi di pagamento (payment service provider) incaricato dalla Società Operativa dell'Hotel i dati necessari.
- 3.5. Il deposito/cauzione costituisce un pagamento parziale dell'importo concordato.

#### **4. Inizio e fine del soggiorno**

- 4.1. Il partner contrattuale ha il diritto, a meno che la Società Operativa dell'Hotel non offra un altro orario di check-in, di occupare le stanze prenotate dalle ore 16:00 del giorno concordato ("**giorno di arrivo**").
- 4.2. Se una stanza viene occupata per la prima volta prima delle 6:00 del mattino, la notte precedente conta come prima notte di soggiorno.
- 4.3. Le stanze affittate devono essere liberate dal partner contrattuale entro le ore 10:00 del giorno di partenza. Se la stanza non viene riconsegnata entro questo orario, la Società Operativa dell'Hotel si riserva il diritto di addebitare al partner contrattuale fino al 100% del prezzo pieno di alloggio di un giorno (prezzo di listino) per l'utilizzo aggiuntivo. Inoltre, il partner contrattuale è tenuto a risarcire qualsiasi danno ulteriore derivante dalla restituzione in ritardo.

#### **5. Recesso da parte del partner contrattuale | Commissione di cancellazione**

- 5.1. Per prenotazioni online o contratti di alloggio stipulati tramite vendita a distanza, il diritto di recesso del partner contrattuale viene escluso entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Si applicano le condizioni di cancellazione concordate associate al prezzo della stanza.
- 5.2. A meno che non siano state concordate per iscritto condizioni diverse, il recesso da parte del partner contrattuale è consentito a condizione che vengano pagate le seguenti commissioni di cancellazione:
  - Fino a 28 giorni prima dell'arrivo: 15% dell'importo totale del soggiorno prenotato
  - Da 27 a 7 giorni prima dell'arrivo: 45% dell'importo totale del soggiorno prenotato
  - Da 6 a 1 giorno prima dell'arrivo: 75% dell'importo totale del soggiorno prenotato
  - Il giorno dell'arrivo: 90% dell'importo totale del soggiorno prenotato
  - In caso di mancata presentazione, stanze non utilizzate o partenza anticipata, verrà addebitato il 100% dell'importo totale.

#### **6. Recesso da parte della Società di Gestione dell'Hotel**

- 6.1. Se il contratto prevede un acconto e l'acconto non è stato pagato dal partner contrattuale entro il termine stabilito, la Società di Gestione dell'Hotel può recedere dal contratto senza ulteriori avvisi.
- 6.2. Se l'ospite non si presenta entro le ore 18.00 del giorno di arrivo concordato, non esiste un obbligo di alloggio, a meno che non sia stato concordato un orario di arrivo dopo le ore 18.00.
- 6.3. Se il partner contrattuale ha versato un acconto, le stanze rimangono riservate e a disposizione almeno fino alle ore 10.00 del giorno successivo alla data di arrivo prevista e concordata. In caso di pagamento anticipato di più di quattro giorni, l'obbligo di alloggio termina alle ore 18.00 del quarto giorno, considerando il giorno di arrivo come il primo giorno, a meno che l'ospite non comunichi una data di arrivo successiva.
- 6.4. La Società di Gestione dell'Hotel ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento per motivi giustificati, ad esempio in caso di:
  - eventi di forza maggiore o altre circostanze non imputabili alla Società di Gestione dell'Hotel rendono impossibile l'adempimento del contratto, inclusa la non apertura dell'hotel nel periodo rilevante per gravi motivi economici;
  - le camere vengono prenotate fornendo informazioni ingannevoli o false su fatti essenziali, ad es. riguardo all'identità dell'ospite o allo scopo del soggiorno;

- la Società di Gestione dell'Hotel ha motivo di credere che l'utilizzo dei servizi dell'hotel possa compromettere il normale svolgimento dell'attività alberghiera, senza che ciò sia attribuibile alla gestione o all'organizzazione dell'hotel;
- grave violazione di queste Condizioni Generali.

## **7. Diritti del Partner Contrattuale**

- 7.1. Concludendo un contratto di alloggio, il partner contrattuale acquisisce il diritto all'uso normale delle stanze affittate, delle strutture dell'hotel che normalmente e senza particolari condizioni sono accessibili agli ospiti, e al servizio abituale. Il partner contrattuale deve esercitare i suoi diritti in conformità con eventuali linee guida e/o regolamenti interni dell'hotel.

## **8. Doveri del Partner Contrattuale**

- 8.1. Il partner contrattuale è obbligato a pagare il corrispettivo concordato più eventuali importi aggiuntivi che sono sorti a causa di servizi separati utilizzati da lui e/o dagli ospiti che lo accompagnano, inclusa l'imposta sul valore aggiunto legale, al più tardi al momento della partenza. I corrispettivi offerti sono, a meno che non sia regolato diversamente nei singoli casi, inclusivi di tutte le tasse e imposte. Eventuali modifiche al corrispettivo dovute a tasse e imposte sono a carico del partner contrattuale. Nuove tasse e imposte saranno aggiunte ai corrispettivi concordati e dovranno essere pagate dal partner contrattuale.
- 8.2. La società alberghiera non è obbligata ad accettare valute estere. Se la società alberghiera accetta valute estere, queste vengono accettate al tasso di cambio giornaliero, se possibile. Se la società alberghiera accetta valute estere o pagamenti senza contanti, sono a carico del partner contrattuale tutte le spese correlate, come p.es. le commissioni delle carte di credito.
- 8.3. Il partner contrattuale è responsabile in solido con l'ospite per qualsiasi danno causato da lui, dall'ospite dell'hotel o da altre persone che ricevono i servizi della società alberghiera. In particolare, i genitori sono responsabili per i loro figli.
- 8.4. La sublocazione o la cessione delle stanze, nonché il loro uso per scopi diversi dall'alloggio, richiedono il consenso scritto preventivo della società alberghiera.
- 8.5. Il partner contrattuale si impegna a informare la società alberghiera, senza essere sollecitato e immediatamente (al più tardi al momento della conclusione del contratto), se l'uso desiderato e/o l'evento pianificato nell'hotel potrebbe suscitare interesse pubblico o compromettere gli interessi dell'hotel a causa del suo carattere politico, religioso o altro.
- 8.6. Annunci sui giornali, altre campagne pubblicitarie e pubblicazioni che direttamente o indirettamente coinvolgono o si riferiscono all'hotel necessitano il preventivo consenso scritto della società alberghiera.
- 8.7. Se il cliente viola l'obbligo di comunicazione ed informazione secondo il punto 8.5 o pubblica senza tale consenso secondo il punto 8.6, la società alberghiera ha il diritto di proibire l'uso come desiderato o di recedere al rispettivamente rescindere il contratto oltre a chiedere il ristoro di tutti i danni, diretti o indiretti.
- 8.8. Le fatture della società alberghiera sono a scadenza a vista senza una data di scadenza sono immediatamente pagabili senza detrazioni. Le contestazioni sulle fatture devono essere sollevate a pena di decadenza entro un mese dalla loro ricezione.
- 8.9. In caso di ritardo nei pagamenti da parte del partner contrattuale, la società alberghiera ha il diritto di addebitare interessi di mora del 5% all'anno per i consumatori e gli interessi di mora ex DL n. 231/2002 se lex ita per le imprese. La società alberghiera si riserva espressamente il diritto di far valere ulteriori danni comunque denominati.

8.10. In ogni caso nei confronti della Società di Gestione Alberghiera il partner contrattuale e l'ospite/gli ospiti rispondono in solido tra di loro per ogni pretesa, comunque denominata.

## **9. Diritti della Società di Gestione Alberghiera**

- 9.1. Se il partner contrattuale rifiuta di pagare l'importo pattuito o è in ritardo con il pagamento, la società di gestione alberghiera ha il diritto legale di ritenzione secondo l'articolo 970c ABGB e il diritto legale di pegno secondo l'articolo 1101 ABGB sugli oggetti portati dal partner contrattuale o dall'ospite dell'hotel. Questo diritto di ritenzione o pegno spetta alla società di gestione alberghiera per garantire le proprie pretese derivanti dal contratto, in particolare e p.es. per alloggio, cibo, altre spese fatte per il partner contrattuale e per eventuali richieste di risarcimento di qualsiasi tipo.
- 9.2. Se il servizio è richiesto nella stanza del partner contrattuale o in orari inusuali (dopo le 20.00 e prima delle 6.00), la società di gestione alberghiera ha il diritto di richiedere un pagamento speciale. Tuttavia, questa tariffa speciale deve essere indicata sulla lista dei prezzi delle stanze. La società di gestione alberghiera può anche rifiutare questi servizi per ragioni operative.
- 9.3. La società di gestione alberghiera ha il diritto di fatturare in qualsiasi momento o di fare una fattura intermedia e chiederne il pagamento immediato.
- 9.4. L'importo dell'alloggio può essere adeguato dalla società di gestione alberghiera se il partner contrattuale desidera apportare modifiche al numero di stanze prenotate, al servizio o alla durata del soggiorno degli ospiti e la società di gestione alberghiera accetta. Inoltre, l'importo dell'alloggio può essere aumentato dalla società di gestione alberghiera per motivi validi fino al 15% se il periodo intercorrente tra la conclusione del contratto e il giorno di arrivo supera i 4 mesi.

## **10. Doveri della Società di Gestione Alberghiera**

- 10.1. La società di gestione alberghiera è obbligata a fornire i servizi concordati secondo il suo standard.
- 10.2. La società di gestione alberghiera è tenuta a mantenere disponibili le stanze prenotate dal partner contrattuale e a fornire i servizi concordati, purché il partner contrattuale abbia adempiuto al suo obbligo di pagamento. Il partner contrattuale non ha diritto a stanze specifiche.
- 10.3. I servizi speciali a pagamento della società di gestione alberghiera che non sono inclusi nella tariffa dell'alloggio comprendono, ad esempio:
- a.) Servizi speciali di alloggio che possono essere fatturati separatamente, come la disponibilità di saloni, sauna, piscina coperta, piscina, solarium, parcheggio, ecc.;
  - b.) Per la fornitura di letti aggiuntivi o culle, verrà addebitato un prezzo separato.

## **11. Termine del Contratto**

- 11.1. Se il contratto è stato concluso per un periodo determinato, esso termina alla scadenza del periodo.
- 11.2. Se il partner contrattuale parte anticipatamente, la società di gestione alberghiera ha il diritto di richiedere l'intero importo pattuito.
- 11.3. Con la morte di un ospite termina il contratto con questo ospite e la società di gestione alberghiera.
- 11.4. La società di gestione alberghiera ha il diritto di risolvere il contratto di alloggio con effetto immediato per motivi gravi, in particolare se il partner contrattuale o l'ospite dell'hotel:
- a.) fa un uso pregiudizievole delle stanze o mediante il suo comportamento sconsiderato, offensivo o altrimenti grossolanamente inappropriato, rende sgradevole la convivenza con ed agli altri ospiti, al proprietario, al suo personale

- o altri terzi parti che risiedono nell'hotel, o si rende colpevole di un'azione rispettivamente reato contro la persona e/o il patrimonio, la moralità o la sicurezza e/o simile;
- b.) è affetto da una malattia contagiosa o una malattia che dura oltre la durata del soggiorno, o diventa altrimenti bisognoso di cure;
  - c.) non paga a vista le fatture con un termine di tolleranza non superiore a 3 giorni.

11.5. Se l'adempimento del contratto diventa impossibile a causa di un evento da considerare come forza maggiore (ad es. catastrofi naturali, scioperi, serrate, disposizioni ufficiali, ecc.), la società di gestione alberghiera può rescindere il contratto in qualsiasi momento senza rispettare un periodo di preavviso, a meno che il contratto non sia già considerato risolto di diritto, o la società di gestione alberghiera sia esonerata dal suo obbligo di alloggio. Eventuali richieste di risarcimento danni, ecc. da parte del partner contrattuale sono esplicitamente e categoricamente escluse.

## **12. Responsabilità della società di gestione alberghiera per danni a oggetti portati in struttura**

- 12.1. La società di gestione alberghiera è responsabile ai sensi degli §§ 970 ff ABGB per gli oggetti introdotti dal partner contrattuale. La responsabilità della società di gestione alberghiera esiste solo se gli oggetti sono stati consegnati alla società di gestione alberghiera o al personale autorizzato da questa, o se sono stati portati in un luogo da loro designato o indicato. Se la società di gestione alberghiera non riesce a fornire la prova, è responsabile per la propria negligenza o quella del suo personale e delle persone entranti ed uscenti. La responsabilità della società di gestione alberghiera ai sensi dell'art. 970 par. 1 ABGB è limitata all'importo stabilito nella legge federale del 16 novembre 1921 sulla responsabilità degli albergatori e di altri imprenditori, come modificata. Se il partner contrattuale o l'ospite dell'hotel non risponde immediatamente alla richiesta della società di gestione alberghiera di depositare i suoi oggetti in un luogo di deposito specifico, la società di gestione alberghiera è esonerata da ogni responsabilità. L'eventuale responsabilità della società di gestione alberghiera è limitata all'importo dell'assicurazione sulla responsabilità civile della società di gestione alberghiera in questione. Eventuali colpe del partner contrattuale o dell'ospite dell'hotel devono essere prese in considerazione.
- 12.2. La responsabilità della società di gestione alberghiera è limitata a fatti commessi con dolo e colpa grave. per negligenza lieve è esclusa. Se il partner contrattuale è un imprenditore, anche la responsabilità per grave negligenza è esclusa. In ogni caso incombe al partner contrattuale/ospite dimostrare l'esistenza del dolo rispettivamente della colpa. Danni consequenziali o indiretti, così come i profitti mancati, sono in ogni caso esclusi dal diritto di risarcimento.
- 12.3. La società di gestione alberghiera è responsabile per gioielli, denaro e titoli fino a un importo di € 550,-. La società di gestione alberghiera è responsabile per un danno che superi tale importo solo nel caso in cui abbia accettato questi oggetti per la custodia conoscendo la loro natura, o nel caso in cui il danno sia stato causato da essa o dal suo personale. La limitazione di responsabilità ai sensi del successivo punto 13. si applica di conseguenza.
- 12.4. La società di gestione alberghiera può rifiutarsi di custodire gioielli, denaro e titoli se si tratta di oggetti di valore molto superiore rispetto a quelli che gli ospiti della relativa società di gestione alberghiera di solito depositano.
- 12.5. In ogni caso di custodia assunta, la responsabilità è esclusa se il partner contrattuale e/o l'ospite dell'hotel non denuncia, a pena di decadenza, immediatamente ed al più tardi entro 3 gg. dal fatto, il danno alla società di gestione alberghiera non appena ne hanno conoscenza. Le relative pretese sono soggette a prescrizione triennale (dalla conoscenza o dalla possibile conoscenza).
- 12.6. Per l'ipotesi che non siano applicabili le presenti disposizioni le stesse si ritengono automaticamente sostituite dagli artt. 1783 e ss. CC italiano.

### **13. Limitazioni di responsabilità**

- 13.1. Se il partner contrattuale è un consumatore, la responsabilità della società di gestione alberghiera per negligenza lieve, ad eccezione dei danni alle persone, è esclusa.
- 13.2. Se il partner contrattuale è un imprenditore, la responsabilità della società di gestione alberghiera sia per negligenza lieve che grave è esclusa. In questo caso, è compito del partner contrattuale dimostrare l'esistenza della colpa. Danni consequenziali, danni immateriali o danni indiretti, così come i profitti mancati, non saranno risarciti. In ogni caso, il danno da risarcire è limitato all'importo dell'interesse fiduciario.

### **14. Luogo di esecuzione, foro competente e legge applicabile**

- 14.1. Il luogo di esecuzione è il luogo in cui si trova la società di gestione alberghiera
- 14.2. Questo contratto è regolato dal diritto austriaco, sia formale che sostanziale, escludendo le norme del diritto internazionale privato (in particolare IPRG e EVÜ) e il diritto delle vendite dell'ONU o convenzione di Vienna e/o altre norme di collisione.
- 14.3. A scelta delle parti, il tribunale competente per ogni e qualsiasi controversia è quello della sede della società di gestione dell'hotel o il tribunale di Vienna, Centro Città. La società di gestione dell'hotel ha anche il diritto di far valere i propri diritti presso qualsiasi altro tribunale ritenuto competente per materia o territorio.
- 14.4. Se il contratto è stato stipulato con un partner contrattuale che è un consumatore e ha residenza o domicilio abituale in Austria, le azioni contro il consumatore possono essere intentate solo presso la sua residenza o il suo domicilio abituale.
- 14.5. Se il contratto è stato stipulato con un partner contrattuale che è un consumatore e ha residenza in uno stato membro dell'Unione Europea (ad eccezione dell'Austria), Islanda, Norvegia o Svizzera, il tribunale competente per territorio e materia per la residenza del consumatore ha giurisdizione/competenza esclusiva.

### **15. Protezione dei dati**

- 15.1. La società di gestione alberghiera rispetta le normative sulla protezione dei dati (DSGVO, DSAG, TKG) nella versione attualmente in vigore. I dati personali vengono raccolti, utilizzati e trasmessi solo se ciò è consentito per legge o se il cliente acconsente alla raccolta dei dati.
- 15.2. Per informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali, sulle operazioni di trattamento e sui diritti delle persone interessate, si rimanda alla politica sulla privacy della FMTG Services GmbH. Questa è disponibile all'indirizzo <https://www.falkensteiner.com/datenschutz>.

### **16. Disposizioni finali**

- 16.1. Salvo disposizioni particolari indicate sopra, il decorso di un termine inizia con la consegna del documento che stabilisce il termine al contraente che deve rispettarlo. Nel calcolo di un termine espresso in giorni, il giorno in cui cade l'evento o il momento che dovrebbe determinare l'inizio del termine non viene conteggiato.
- 16.2. I termini espressi in settimane o mesi si riferiscono al giorno della settimana o del mese che per indicazione o numero corrisponde al giorno da cui inizia il conteggio del termine. Se quel giorno manca nel mese, si considera l'ultimo giorno di quel mese.
- 16.3. Le dichiarazioni devono essere ricevute dall'altro contraente entro l'ultimo giorno del termine (24 ore).
- 16.4. Il periodo di prescrizione per tutte le richieste del contraente (e dell'ospite dell'hotel) è di un anno, se è un imprenditore. Se il contraente (ospite dell'hotel) è un consumatore, il periodo di prescrizione per tutte le richieste è di 3 anni.
- 16.5. La società di gestione alberghiera ha il diritto di compensare le proprie richieste con quelle del contraente. Il contraente non ha il diritto di compensare le sue richieste con quelle della società di gestione alberghiera,

a meno che questa non sia insolvente o la richiesta del contraente sia stata stabilita per sentenza passata in giudicato o riconosciuta per iscritto dalla società di gestione alberghiera.

16.6. In caso di lacune nella regolamentazione, si applicano le disposizioni legali corrispondenti.