

# CASTEL HÖRTENBERG



## Termini e condizioni di prenotazione per i clienti dell'hotel "Castel Hörtenberg" della PH HOTEL srl

ULTIMO AGGIORNAMENTO: 7 AGOSTO '19

### Questi termini riguardano la mia prenotazione?

Queste condizioni di prenotazione per i clienti ("Condizioni di prenotazione") sono valide per le prenotazioni effettuate direttamente presso Castel Hörtenberg oppure presso un agente incaricato da Castel Hörtenberg.

Queste Condizioni di prenotazione non riguardano le prenotazioni effettuate con un tour operator (e non direttamente presso Castel Hörtenberg o un agente incaricato da Castel Hörtenberg). Tali prenotazioni saranno invece soggette alle condizioni di prenotazione dell'organizzatore del viaggio.

Se avete effettuato la prenotazione via telefono, fax o posta, senza aver consultato precedentemente le presenti Condizioni di prenotazione e, dopo averne preso visione, desiderate cancellare la prenotazione, vi invitiamo a restituire tutta la documentazione a Castel Hörtenberg o alla vostra agenzia di viaggio entro 7 giorni dalla ricezione delle presenti Condizioni di prenotazione. La vostra prenotazione sarà annullata e gli importi da voi versati vi saranno restituiti per intero, a patto che non abbiate iniziato il vostro soggiorno. Questa clausola non è valida se la prenotazione è stata effettuata nei 14 giorni precedenti la data di inizio del soggiorno.

Quando effettuate una prenotazione, direttamente con Castel Hörtenberg, state stipulando un contratto con Castel Hörtenberg. Il contratto si riterrà concluso solo dopo che avrete effettuato il pagamento dovuto per la prenotazione e dopo che vi avremo rilasciato una conferma della prenotazione.

Le presenti Condizioni di prenotazione, i decreti, le convenzioni internazionali, le leggi vigenti in materia di responsabilità degli hotel e/o degli albergatori ("**Normativa locale per gli albergatori**"), la conferma di prenotazione e qualunque altra informazione scritta da noi e portata alla vostra attenzione (o, nel caso in cui abbiate effettuato la prenotazione presso un'agenzia di viaggio ["**Organizzatore del soggiorno**"], che abbiamo chiesto all'Organizzatore del soggiorno di portare alla vostra attenzione) prima di confermare la prenotazione con voi o con l'Organizzatore del soggiorno e qualsiasi altro termine che potremmo di volta in volta concordare con voi formano le basi del contratto per tutte le prenotazioni effettuate con Castel Hörtenberg.

In caso di discrepanze tra le presenti Condizioni di prenotazione, la Normativa locale per gli albergatori, qualsiasi condizione di terzi e/o convenzione internazionale applicabile e così via, le presenti Condizioni prevarranno nella misura consentita dalla legge.

Vi preghiamo di leggere attentamente le presenti Condizioni di prenotazione prima di effettuare la prenotazione con noi, in quanto (fatte salve le eventuali modifiche che potremo di volta in volta concordare con voi) stabiliscono i vostri e i nostri rispettivi diritti e obblighi. Se qualche disposizione delle presenti Condizioni di prenotazione non vi è chiara, contattateci al fine di chiarirne il significato. Se non accettate le presenti Condizioni di prenotazione, non dovete effettuare la prenotazione con noi.

Con la presente, a seguito dell'effettuazione di una prenotazione, l'Ospite principale:

- (a) dichiara di avere l'autorità di vincolare al contratto tutte le persone citate nella sua prenotazione;
- (b) conferma che i dati forniti per tutte le parti alla prenotazione sono completi e accurati;
- (c) conferma di avere letto e compreso le presenti Condizioni di prenotazione e accetta (per sé e per conto di qualsiasi altra persona citata nella sua prenotazione) di essere vincolato ad esse; conferma di aver letto la nostra Informativa sulla privacy, disponibile sul nostro sito Web all'indirizzo [Condizioni www.Castel-Hoertenberg.com/privacy-policy](http://www.Castel-Hoertenberg.com/privacy-policy) e conferma di provvedere a fornire la nostra Informativa sulla privacy a ogni persona citata nella prenotazione; e
- (d) conferma di avere almeno 18 anni e, se effettua una richiesta di servizi che prevedono restrizioni legate all'età, dichiara che tutte le persone partecipanti al soggiorno hanno l'età adatta per usufruire di tali servizi.

### 2. prenotazione di un Pacchetto alberghiero o prenotazione del solo hotel?

I nostri obblighi nei vostri confronti cambiano a seconda della tipologia di prenotazione effettuata: a "**Pacchetto alberghiero**" indica una singola prenotazione effettuata da un cliente nello spazio economico europeo costituita da una prenotazione alberghiera e da almeno un "altro servizio turistico" che:

#### Castel Hörtenberg

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
info@castel-hoertenberg.com • www.castel-hoertenberg.com

# CASTEL HÖRTENBERG



- (a) non è intrinseco alla prenotazione alberghiera;
- (b) non viene acquistato dopo l'inizio del soggiorno; e
- (i) rappresenta una quota significativa del valore della prenotazione del Pacchetto alberghiero (almeno il 25% del valore della prenotazione del Pacchetto alberghiero); o
- (ii) rappresenta una caratteristica essenziale della prenotazione del Pacchetto alberghiero;

OPPURE

"**Prenotazione del solo hotel**" indica una prenotazione effettuata da (i) un cliente nello spazio economico europeo per una o più camere che non comprende un Pacchetto alberghiero; o (ii) un cliente di qualunque parte del mondo diversa dallo spazio economico europeo per una o più camere, in maniera indipendente o insieme ad altri servizi turistici.

In questi termini:

1. la **Sezione A** definisce le Condizioni di prenotazione per le prenotazioni **del solo hotel**;
2. la **Sezione B** definisce le Condizioni di prenotazione per le prenotazioni **di pacchetti alberghieri**; e
3. la **Sezione C** contiene le Condizioni di prenotazione per **entrambe** le prenotazioni del solo hotel e dei pacchetti alberghieri.

### 3. Spiegazione dei termini utilizzati nelle presenti Condizioni di prenotazione

In queste Condizioni di prenotazione sono utilizzati i seguenti termini:

"**Castel Hörtenberg**", "**Azienda**", "**noi**" o "**nostro**" indica Castel Hörtenberg, via monte tondo 4 39100 Bolzano (BZ), e-mail: [reservations@Castel-Hoertenberg.com](mailto:reservations@Castel-Hoertenberg.com); tel +390471533600

"**Prenotazione/i**" indica una prenotazione del solo hotel o una prenotazione del pacchetto alberghiero;

"**Condizioni di prenotazione**" indica questi termini e condizioni di prenotazione per il cliente;

"**Insolvenza**" ha il significato definito nella Sezione B3;

"**Ospite/voi/vostro**" indica gli ospiti che effettuano le Prenotazioni e i partecipanti che soggiornano con l'Ospite;

"**Solo hotel**" ha il significato definito nella Sezione 2 di cui sopra;

"**Pacchetto alberghiero**" ha il significato definito nella Sezione 2 di cui sopra;

"**Ospite principale**" indica la persona che ha effettuato la Prenotazione con noi ed è la prima indicata nella Prenotazione;

"**Escursione prenotata in loco**" ha il significato definito nella Sezione C9;

"**Variazione principale**" ha il significato definito nella Sezione B1;

"**Variazione secondaria**" ha il significato definito nella Sezione B1;

"**Sito Web**" indica [www.Castel-Hoertenberg.com](http://www.Castel-Hoertenberg.com) o qualsiasi altro sito Web di proprietà o di volta in volta gestito da PH HOTEL srl;

"**Circostanze straordinarie e inevitabili**" ha il significato definito nella Sezione C5;

"**IVA**" indica l'imposta di valore aggiunto o l'imposta di vendita equivalente.

### SEZIONE A – PRENOTAZIONI DEL SOLO HOTEL

I termini di seguito riportati riguardano le Prenotazioni del solo hotel, alle quali si applicano anche le previsioni

#### Castel Hörtenberg

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
[info@castel-hoertenberg.com](mailto:info@castel-hoertenberg.com) • [www.castel-hoertenberg.com](http://www.castel-hoertenberg.com)

# CASTEL HÖRTENBERG



contenute nella **Sezione C**.

## **A1. Variazioni/cancellazioni effettuate da noi**

Di volta in volta si potrebbe verificare una modifica o, in casi del tutto eccezionali, un annullamento della vostra prenotazione. Ci riserviamo il diritto di agire in tal senso in qualsiasi momento. La maggior parte delle variazioni ha carattere secondario; tuttavia, occasionalmente, siamo obbligati a informare il nostro ospite di una variazione principale della prenotazione.

Qualora dovesse rendersi necessario apportare una variazione principale e/o cancellare la vostra prenotazione, vi informeremo non appena ragionevolmente possibile. In tali circostanze vi sarà offerto un rimborso completo, ma non avremo alcuna ulteriore responsabilità nei vostri confronti derivante da tale cancellazione o variazione principale.

## **A2. Variazioni/cancellazioni effettuate da voi**

Se l'Ospite principale o chiunque sia citato nella sua prenotazione desidera modificare qualsiasi parte di una prenotazione confermata, potrà farlo solo contattando l'hotel e pagando il diritto di cancellazione/variazione applicabile. I diritti di cancellazione (e, se del caso, di variazione) cambiano da una prenotazione all'altra. Stabiliremo i diritti di cancellazione pertinenti alla vostra prenotazione nel momento in cui effettuerete la prenotazione. Vi informeremo di qualsiasi onere esigibile per consentire la modifica della vostra prenotazione.

Non possiamo garantire che l'hotel accolga la vostra richiesta, ma si impegnerà nel prenderla in esame.

Le prenotazioni non sono cedibili senza il nostro consenso scritto. Utilizzeremo le somme da voi già versate per saldare eventuali diritti di cancellazione (e, nella misura in cui i pagamenti superino la somma dovuta, vi rimborseremo la differenza). Non sarà offerto alcun rimborso per la mancata presentazione o i servizi non utilizzati.

## **A3. Nostre responsabilità e limitazioni relative**

La nostra responsabilità (se esistente) è limitata (in ogni caso nella massima misura consentita dalla legge) a quanto riportato di seguito:

(a) La responsabilità per lesioni personali e/o morte causate da nostra negligenza durante il vostro soggiorno (i) laddove il soggiorno non sia soggetto a una Convenzione internazionale (come definito di seguito), non sarà soggetta a limitazioni; (ii) laddove il soggiorno sia soggetto a una Convenzione internazionale, sarà limitata considerando Castel Hörtenberg (PH HOTEL srl) come un Albergatore soggetto alle Convenzioni internazionali in materia, tra cui la Convenzione di Parigi (con riferimento agli accordi alberghieri). Potete chiedere copia di queste Convenzioni internazionali presso i nostri uffici.

(b) La responsabilità per la perdita o i danni a bagagli e beni (diversi da veicoli, articoli conservati nei veicoli o animali vivi) durante il soggiorno sarà limitata (anche in ragione della possibilità di depositare eventuali oggetti di valore nella cassaforte/cassetta di sicurezza dell'hotel) nei seguenti termini:

(i) se il vostro soggiorno è soggetto a una Convenzione internazionale (compresa in via non esclusiva la Convenzione di Parigi con riferimento agli accordi alberghieri), come se Castel Hörtenberg fosse un Albergatore soggetto alle opportune Convenzioni internazionali;

(ii) se il vostro soggiorno non è soggetto a una Convenzione internazionale, come sopra definito, a un limite aggregato pari a €2.500 (o equivalente locale) a persona (o, se superiore, all'importo applicabile ai sensi della normativa locale per gli albergatori);

(iii) la responsabilità per la perdita o i danni a veicoli, articoli conservati nei veicoli o animali vivi sarà limitata a €2.500.

Ogni stanza dell'hotel dispone di una cassaforte o di una cassetta di sicurezza a disposizione degli Ospiti (l'hotel ha la facoltà di rifiutare di accettare gli oggetti degli Ospiti se pericolosi o se, per quanto riguarda la dimensione o lo standing dell'hotel, gli articoli sono di valore eccessivo o ingombranti). Assicuratevi che vi sia consegnata una ricevuta dall'hotel per tutti gli articoli depositati nella cassaforte principale. Gli articoli potranno essere restituiti solo dietro presentazione della relativa ricevuta e non siamo tenuti a verificare l'identità o l'autorizzazione della persona che li prende in consegna.

Nella misura consentita dalla legge, non accettiamo alcuna responsabilità per eventuali danni, perdite, spese o altre somme di qualsiasi genere:

### **Castel Hörtenberg**

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
info@castel-hoertenberg.com • www.castel-hoertenberg.com

# CASTEL HÖRTENBERG



- (a) di cui, sulla base delle informazioni da voi forniteci in relazione alla Prenotazione prima dell'accettazione della stessa da parte nostra, non avremmo potuto prevedere il verificarsi (a titolo di esempio, se non ci informate di un'allergia alimentare o di una condizione medica, o se incorrete in eventuali perdite di affari);
- (b) causati da Circostanze straordinarie e inevitabili (come definito nella Sezione C);
- (c) che si verificano mentre gli oggetti non sono depositati nella cassaforte principale o nella cassetta di sicurezza dell'hotel (e per i quali è stata rilasciata apposita ricevuta dall'hotel);
- (d) quando, al momento della perdita o del danno, non era stata prenotata una sistemazione per l'Ospite e/o se la perdita o il danno non si è verificato tra la mezzanotte immediatamente precedente e la mezzanotte immediatamente successiva al soggiorno dell'Ospite presso l'hotel;
- (e) che derivano da circostanze che non costituiscono parte del nostro accordo con voi o non sono stati pubblicizzati nella nostra brochure o sul nostro sito Web, ad esempio qualsiasi escursione da voi prenotata (non con noi) durante il vostro soggiorno, qualsiasi prestazione resa da un medico, odontoiatra o altro operatore sanitario chiamato ad assistervi durante il soggiorno e qualsiasi servizio, prodotto o trasporto non fornito da noi.

Per l'accettazione da parte nostra della responsabilità ai sensi della presente disposizione è indispensabile che ci comunichiate qualsiasi reclamo rigorosamente in conformità con la procedura di reclamo definita nella Sezione C delle presenti Condizioni.

## SEZIONE B – PRENOTAZIONI DI PACCHETTI ALBERGHIERI

I termini di seguito riportati, insieme ai termini di cui alla Sezione C, riguardano le Prenotazioni di pacchetti alberghieri.

### B1. Variazione o annullamento della prenotazione da parte nostra

Di volta in volta potremmo dover apportare variazioni al vostro Pacchetto alberghiero. Ci riserviamo il diritto di agire in tal senso in qualsiasi momento. La maggior parte delle variazioni ha carattere secondario (come definito di seguito); tuttavia, in casi eccezionali potremmo dover informare gli Ospiti di una Variazione principale. Per la finalità delle presenti Condizioni di prenotazione, la mancanza di disponibilità di un servizio essenziale che costituisce parte del Pacchetto alberghiero costituirà una "**Variazione principale**" prima dell'arrivo. Qualunque variazione che non rappresenta una Variazione principale costituirà una "**Variazione secondaria**".

Qualora dovessimo apportare una Variazione principale al vostro Pacchetto alberghiero, vi informeremo non appena ragionevolmente possibile. Avrete la possibilità di:

- (a) Accettare la variazione proposta. Se tale accettazione dà luogo a un Pacchetto alberghiero di qualità o costo inferiore, avrete diritto a una riduzione del prezzo in conformità con le disposizioni di cui alla Sezione B4.
- (b) Rifiutare la variazione proposta e cessare la Prenotazione ottenendo un rimborso completo.
- (c) Rifiutare la variazione proposta, cessare la Prenotazione ed accettare una proposta alternativa, se decidessimo di offrirla. Se decidete di accettare una prenotazione alternativa, vi informeremo in merito al suo impatto sul prezzo della Prenotazione del pacchetto alberghiero. Se la prenotazione alternativa è di qualità o costo inferiore, potreste avere diritto a una riduzione del prezzo in conformità con le disposizioni di cui alla Sezione 5.

Vi lasceremo un tempo ragionevole per prendere la vostra decisione, in genere 7 giorni dalla data di notifica della variazione in questione. Nel caso in cui non dovessimo ricevere vostre notizie entro questo lasso di tempo, vi invieremo un promemoria, a seguito del quale ci riserviamo il diritto di cessare la Prenotazione ed emettere un rimborso a vostro favore.

Se decidete di rifiutare la variazione proposta e di cessare la Prenotazione chiedendo il rimborso completo, potreste avere diritto anche a un risarcimento ai sensi della Sezione B4.

In casi rari potrebbe verificarsi l'annullamento della vostra Prenotazione, pertanto ci riserviamo il diritto di procedere in tal senso. Dovesse ciò accadere sarà nostra cura informarvi non appena possibile. Vi proporremo anche una Prenotazione di pacchetto alberghiero alternativa, se saremo in grado di farlo, e vi informeremo del suo impatto sul prezzo della Prenotazione. Se la prenotazione alternativa è di qualità o costo inferiore, potreste avere diritto a una riduzione del prezzo in conformità con le disposizioni della Sezione B4. Se non fossimo in grado di offrirvi un'alternativa, o

### Castel Hörtenberg

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
info@castel-hoertenberg.com • www.castel-hoertenberg.com

# CASTEL HÖRTENBERG



qualora voi preferiate agire in tale senso, emetteremo un rimborso completo a vostro favore di tutti i pagamenti effettuati per la Prenotazione del pacchetto alberghiero.

A seguito di una cancellazione da parte nostra della vostra Prenotazione potreste avere diritto anche a un risarcimento, tranne qualora la fornitura del Pacchetto alberghiero sia impedita da Circostanze straordinarie e inevitabili e la cancellazione vi sia comunicata senza indebito ritardo prima dell'inizio del servizio correlato al Pacchetto alberghiero.

La nostra offerta sopra riportata costituisce il vostro unico rimedio nei nostri confronti per quanto riguarda una Variazione principale o una cancellazione da parte nostra della vostra Prenotazione del pacchetto alberghiero prima dell'arrivo.

## **B2. Variazioni/cancellazione da parte vostra**

Se desiderate apportare un cambiamento alla vostra Prenotazione dopo l'emissione della conferma di prenotazione, vi invitiamo a contattarci.

Non abbiamo l'obbligo giuridico di effettuare tali variazioni, ma a nostra esclusiva discrezione valuteremo la possibilità di accogliere la vostra richiesta. Vi invitiamo a comprendere che spesso non è possibile agire in tal senso in quanto le variazioni possono dipendere dalla disponibilità e dai termini e condizioni dei fornitori.

Se accettiamo di effettuare una variazione, in alcuni casi ci riserveremo il diritto di imporre un onere amministrativo, a persona, per l'esecuzione della variazione richiesta. Tale onere potrebbe essere considerevole; inoltre, tali costi tendono ad aumentare all'approssimarsi della data di arrivo. Gli oneri di rettifica variano da una prenotazione all'altra e vi saranno comunicati a seguito della vostra richiesta di variazione della Prenotazione.

Potete cedere una Prenotazione a un'altra persona che soddisfi tutte le condizioni applicabili alla Prenotazione stessa, a condizione che voi e l'altra persona accettiate di essere responsabili, congiuntamente e individualmente, del pagamento integrale del saldo dovuto e di qualsiasi onere, addebito o altro costo derivante dalla cessione. Vi informeremo di tali costi al ricevimento della vostra richiesta di cessione.

Per usufruire di tale possibilità siete tenuti a informarci. Dovrete dare un ragionevole preavviso di questa variazione per consentirci di prendere le disposizioni necessarie; in generale, è considerato ragionevole un preavviso di 7 giorni prima della data di arrivo.

Voi o un membro partecipante potrete cancellare la Prenotazione in qualsiasi momento dandoci comunicazione scritta.

Le cancellazioni prevedono una penale (che vi sarà comunicata all'atto della Prenotazione) a copertura dei nostri costi stimati. Alcuni servizi possono prevedere una penale di cancellazione fino al 100%, da sommare alla nostra penale di cancellazione.

Oltre al diritto di cancellazione sopra riportato, avete il diritto di cancellare il vostro Pacchetto alberghiero prima dell'inizio della Prenotazione, senza pagare alcuna penale, se si verificano Circostanze straordinarie e inevitabili nel luogo in cui si trova l'hotel o nelle sue immediate vicinanze e se vi abbiamo confermato che tali circostanze incideranno in modo significativo sulla fornitura del Pacchetto alberghiero. A seguito di un annullamento in questa circostanza, vi forniremo un rimborso completo di tutti i pagamenti effettuati in relazione alla Prenotazione; non avrete tuttavia diritto a un risarcimento né ai diritti definiti nella sezione seguente.

## **B3. Nostre responsabilità relativamente alla fornitura del Pacchetto alberghiero**

Il vostro accordo con noi è un contratto per la fornitura di servizi. Siamo tenuti ad adottare una ragionevole perizia e attenzione nella fornitura dei servizi, delle strutture o degli spostamenti che compongono la vostra Prenotazione. Laddove tali servizi, strutture o spostamenti siano stati da noi affidati a terzi, siamo tenuti ad adottare una ragionevole perizia e attenzione nell'organizzazione degli accordi con tali terzi.

Vi invitiamo a comunicarci immediatamente eventuali inadempimenti o cattive esecuzioni ("**Insolvenza**") del vostro Pacchetto alberghiero. In questo modo avremo l'opportunità di risolvere l'Insolvenza durante il vostro soggiorno. Se ci rifiutassimo di farlo, o se l'Insolvenza dovesse essere risolta immediatamente, potrete risolvere l'Insolvenza in prima persona e richiederci il rimborso delle spese ragionevoli. Tuttavia, questi diritti decadono se il rimedio all'Insolvenza è impossibile o comporta costi sproporzionati. In tal caso, il vostro unico diritto è richiedere una

### **Castel Hörtenberg**

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
info@castel-hoertenberg.com • www.castel-hoertenberg.com

# CASTEL HÖRTENBERG



riduzione del prezzo o un risarcimento in conformità alle disposizioni sotto riportate.

Se una percentuale significativa dei servizi inclusi nel Pacchetto alberghiero non può essere fornita come concordato nella Prenotazione, vi offriremo, senza alcun costo aggiuntivo, soluzioni alternative adeguate alla continuazione del Pacchetto alberghiero. Le soluzioni alternative, ove possibile, saranno di qualità equivalente o superiore a quelle specificate nella Prenotazione. Se fossero di qualità inferiore avrete diritto a una riduzione del prezzo come descritto di seguito. Potete rifiutare le soluzioni alternative proposte solo se non sono paragonabili a quanto concordato nella Prenotazione originale o se la riduzione di prezzo è inadeguata. Se rifiutate le soluzioni alternative, o se non fossimo in grado di proporvele, ove appropriato potreste avere diritto a una riduzione del prezzo e/o a un risarcimento in conformità alle disposizioni di seguito riportate.

Se un'Insolvenza incide sostanzialmente sulla fornitura del Pacchetto alberghiero, e qualora non avessimo rimediato ad essa entro un periodo di tempo ragionevole, potreste decidere se proseguire con il Pacchetto alberghiero o cessare la Prenotazione senza pagare una penale. Ove appropriato, potreste avere diritto a una riduzione del prezzo e/o a un risarcimento in conformità alle disposizioni di seguito riportate.

#### **B4. Riduzione del prezzo e risarcimento danni**

Avrete diritto a un'adeguata riduzione del prezzo per qualsiasi periodo durante il quale si verifica un'Insolvenza di un servizio incluso nella Prenotazione, tranne qualora l'Insolvenza sia a voi imputabile.

Avrete diritto a ricevere un risarcimento appropriato per qualsiasi danno da voi sostenuto a seguito di un'Insolvenza di un servizio di viaggio incluso nella vostra Prenotazione, tranne qualora l'Insolvenza sia:

- (a) imputabile a voi;
- (b) imputabile a un terzo non collegato alla fornitura dei servizi inclusi nella Prenotazione e sia imprevedibile o inevitabile; oppure
- (c) dovuta a Circostanze straordinarie e inevitabili.

La nostra responsabilità nei vostri confronti in relazione alla Prenotazione sarà limitata a un massimo di tre volte il costo della Prenotazione stessa, fatti salvi i casi di morte, lesione o malattia in cui noi o i nostri fornitori abbiamo causato tale danno intenzionalmente o con negligenza. Questo importo massimo sarà esigibile solo quando ogni aspetto della Prenotazione non è andato a buon fine e non avete ottenuto alcun vantaggio dalla vostra Prenotazione. Eventuali somme da voi ricevute da parte dei fornitori saranno dedotte da qualsiasi importo da noi pagatovi a titolo di risarcimento.

Se, a seguito del danno, vi viene concesso un risarcimento o una riduzione del prezzo da un soggetto terzo (es: assicurazione privata), potremo dedurre il risarcimento o la riduzione del prezzo che avete ottenuto da parte di terzi dall'importo che noi dovremo versarvi.

Fatto salvo quanto stabilito sopra, non accettiamo responsabilità per eventuali reclami, perdite, spese, danni o responsabilità relativamente al vostro Pacchetto alberghiero fatti salvi i casi di morte, lesione o malattia in cui abbiamo causato tale danno con negligenza.

Non accettiamo alcuna responsabilità per danni, perdite, spese o altre somme di qualsiasi genere per eventi di cui non avremmo potuto prevedere il verificarsi, fatto salvo il caso in cui abbiate fornito informazioni in merito all'atto della Prenotazione e prima dell'accettazione della stessa (a titolo di esempio, se non ci informate di un'allergia alimentare o di una condizione medica, o se incorrete in eventuali perdite di affari).

Non accetteremo responsabilità per servizi o strutture che non fanno parte del nostro accordo con voi o che non siano pubblicizzati nella nostra brochure o sul Nostro sito Web ([www.castel-hoertenberg.com](http://www.castel-hoertenberg.com)).

#### **B5. Assistenza puntuale durante il vostro soggiorno**

Vi forniremo adeguata assistenza senza indebito ritardo se vi troverete in difficoltà, in particolare offrendovi informazioni appropriate su servizi sanitari, autorità locali e assistenza consolare, nonché aiutandovi a effettuare comunicazioni a distanza e a trovare soluzioni di viaggio alternative. In genere questo tipo di assistenza non è a pagamento, ma ci riserviamo il diritto di addebitare un onere per tale assistenza nel caso in cui la difficoltà sia stata causata intenzionalmente da voi o dalla vostra negligenza.

Se siete in difficoltà e avete bisogno della nostra assistenza, contattate un membro del personale dell'hotel in cui

#### **Castel Hörtenberg**

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
info@castel-hoertenberg.com • www.castel-hoertenberg.com

# CASTEL HÖRTENBERG



soggiornate o uno dei seguenti uffici di prenotazione:

## Ufficio prenotazioni

Tel.: +39 0471533600

E-mail: [reservations@Castel-Hoertenberg.com](mailto:reservations@Castel-Hoertenberg.com)

## SEZIONE C – PRENOTAZIONI DEL SOLO HOTEL O DI PACCHETTI ALBERGHIERI

Questi termini sono validi per tutte le Prenotazioni.

### C1. Accuratezza

Tutte le Prenotazioni sono soggette a disponibilità al momento in cui vengono effettuate. Facciamo il possibile per assicurare che i nostri annunci siano aggiornati, ma non possiamo garantire che ogni servizio pubblicizzato sia ancora disponibile al momento della Prenotazione. Vi informeremo non appena possibile dopo l'effettuazione della Prenotazione qualora, per qualsiasi motivo, i servizi che avete cercato di prenotare con noi non saranno disponibili.

Possiamo modificare il prezzo pubblicizzato di qualsiasi servizio di volta in volta. Facciamo il possibile per assicurare che il prezzo pubblicizzato sia il più aggiornato, ma i prezzi possono cambiare con breve preavviso. Vi confermeremo il prezzo effettivo al momento della Prenotazione.

Pubblicizziamo un grande numero di sistemazioni e ci impegniamo ad assicurare che il prezzo pubblicizzato sia sempre preciso, ma a volte possono verificarsi errori. Normalmente verificheremo i prezzi al momento della Prenotazione. In caso di errori, se il prezzo effettivo è inferiore a quello comunicato all'atto della Prenotazione, addebiteremo solo l'importo inferiore. Se il prezzo è superiore, vi contatteremo per ottenere istruzioni o rifiutare la vostra Prenotazione (a nostra esclusiva discrezione) e vi informeremo in merito affinché possiate decidere cosa fare.

Siete tenuti a controllare il prezzo attuale e tutti gli altri dettagli relativi ai servizi che desiderate prenotare prima della conferma della Prenotazione.

### C2. Prezzi e pagamenti

Una volta scelta la Prenotazione, dovrete effettuare una richiesta di Prenotazione e pagare la caparra e il saldo rispettando importi e tempi da voi confermati all'atto della Prenotazione. Il costo della Prenotazione non include eventuali extra a pagamento di cui potreste avvalervi in hotel, tranne qualora tali servizi siano stati confermati al momento della Prenotazione.

Non abbiamo alcun obbligo di fornirvi servizi dal prezzo errato, nemmeno dopo aver emesso la nostra conferma di Prenotazione, se l'errore fosse ragionevolmente evidente. In queste circostanze, potremo contattarvi per istruzioni o per annullare la vostra Prenotazione, informandovi affinché possiate decidere cosa fare.

Se non è richiesto un pagamento anticipato, il pagamento è dovuto al momento del check-out e può essere effettuato con carta di credito, carta di debito, contanti (subordinatamente alle leggi locali) o con buoni regalo Castel Hörtenberg. Al momento del check-in, tutte le Prenotazioni richiederanno un'autorizzazione preventiva con carta di credito per coprire eventuali oneri accessori durante il vostro soggiorno.

### C3. Disabilità, mobilità ridotta e condizioni mediche

Tutti gli hotel Castel Hörtenberg rispettano le leggi locali in materia di disabilità. Se voi o un altro partecipante al soggiorno presentate una condizione medica, una mobilità ridotta o una disabilità che può influire sul viaggio, vi invitiamo a fornirci i dettagli completi prima di confermare la Prenotazione per consentirci di consigliarvi in merito all'idoneità della soluzione scelta. Agendo in modo ragionevole, se non fossimo in grado di soddisfare adeguatamente le esigenze della persona interessata, non confermeremo la vostra Prenotazione e, nel caso non abbiate fornito tutti i dettagli al momento della Prenotazione, la annulleremo e vi addebiteremo le spese di cancellazione applicabili nel momento in cui verremo a conoscenza di questi dettagli.

## Castel Hörtenberg

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy

Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218

[info@castel-hoertenberg.com](mailto:info@castel-hoertenberg.com) • [www.castel-hoertenberg.com](http://www.castel-hoertenberg.com)

# CASTEL HÖRTENBERG



## **C4. Circostanze straordinarie e inevitabili**

Nelle presenti Condizioni di prenotazione, per Circostanze straordinarie e inevitabili si intendono situazioni al di fuori del controllo della parte che invoca tale situazione e le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate nemmeno adottando tutte le misure del caso. Esempi di tali circostanze sono guerre, altri gravi problemi di sicurezza come il terrorismo, gravi rischi per la salute umana come una grave epidemia nella destinazione del viaggio, altre catastrofi naturali quali inondazioni, terremoti, condizioni meteorologiche che impediscono di viaggiare in sicurezza verso la destinazione concordata nella Prenotazione e altri eventi quali scioperi o livelli dell'acqua eccessivamente alti/bassi.

Fatto salvo quanto altrimenti specificato espressamente in queste Condizioni di prenotazione, non saremo responsabili né pagheremo risarcimenti se i nostri obblighi contrattuali verso di voi sono interessati da Circostanze straordinarie e inevitabili.

## **C5. Risoluzione delle controversie**

Se qualche aspetto del vostro soggiorno non vi soddisfa, vi invitiamo a informarci immediatamente ai seguenti recapiti:

Operations Team  
Castel Hörtenberg  
via Monte Tondo 4  
39100 Bolzano (Italia)  
[info@Castel-Hoertenberg.com](mailto:info@Castel-Hoertenberg.com)

entro 28 giorni dalla fine del soggiorno, indicando il riferimento della vostra Prenotazione e ogni altra informazione pertinente.

Vi preghiamo di informare anche il responsabile dell'hotel interessato, che si adopererà per risolvere il vostro problema. Se subite perdite o danni al bagaglio, informate noi o il fornitore pertinente entro 72 ore. È importante che informiate sia noi che il fornitore così che entrambi possiamo aiutarvi a risolvere il problema senza indugio. Vi preghiamo di notare che la mancata segnalazione dei problemi durante il soggiorno, come descritto sopra, priva noi e i fornitori dell'opportunità di indagare e risolvere il reclamo durante il soggiorno e potrebbe altresì incidere sui vostri diritti ai sensi del presente contratto, comportando una riduzione del risarcimento dovuto (anche a zero).

## **C6. Assicurazione**

È importante che stipulate un'assicurazione sufficiente a coprire le necessità vostre e del vostro gruppo durante il soggiorno. È una condizione essenziale della Prenotazione che disponiate di tale copertura assicurativa idonea. Verificate di disporre di una polizza di assicurazione per i viaggi valida dal momento della Prenotazione, che vi copra nei Paesi e nelle attività che potreste svolgere durante la vostra permanenza. Vi invitiamo a contattarci qualora non abbiate stipulato un'assicurazione del genere. Qualsiasi responsabilità che potremmo avere nei vostri confronti non sarà aumentata a seguito della vostra scelta di viaggiare senza una copertura assicurativa adeguata.

## **C7. Comportamento**

È importante che tutti gli ospiti si comportino responsabilmente e nella piena considerazione degli altri durante il soggiorno presso di noi, senza disturbare la permanenza degli altri Ospiti. Di conseguenza, nella misura in cui noi o uno dei nostri fornitori ritenessimo che le vostre azioni potrebbero aver causato disturbo o fastidio, o potrebbero aver provocato un rischio per la sicurezza, un danno alla struttura, a noi, ai nostri fornitori o ad altri Ospiti, potremmo cancellare la vostra Prenotazione (o chiedervi di lasciare l'hotel o cessare la partecipazione al servizio in questione) senza ulteriori responsabilità nei vostri confronti. In queste circostanze, le disposizioni nelle Sezioni A e B riguardanti variazioni e cancellazioni da parte nostra non sono valide.

L'intero importo di tali danni o perdite dovrà essere pagato direttamente a noi o al fornitore interessato prima della vostra espulsione dal servizio in questione. Nel caso in cui il vostro comportamento (o eventuali articoli da voi trasportati) causasse perdite o danni a qualsiasi persona o struttura di cui siamo responsabili, accetterete di risarcire tale danno o perdita e le eventuali spese legali che dovessimo sostenere nel perseguire la controversia nei vostri confronti. Non possiamo essere ritenuti responsabili per le azioni o i comportamenti di altri Ospiti o di persone che non hanno alcun collegamento con la vostra Prenotazione.

Perseguiamo una politica rigorosa contro l'uso dei nostri hotel per la commissione di reati (tra cui, a titolo esemplificativo e non limitativo, l'assunzione di droghe, la prostituzione). Ci riserviamo il diritto di espellere/rifiutare

### **Castel Hörtenberg**

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
[info@castel-hoertenberg.com](mailto:info@castel-hoertenberg.com) • [www.castel-hortenberg.com](http://www.castel-hortenberg.com)



# CASTEL HÖRTENBERG



l'ingresso a qualsiasi persona e di avvertire le autorità competenti se, agendo ragionevolmente, abbiamo il sospetto che i nostri hotel possano essere utilizzati a tale scopo.

## **C8. Escursioni prenotate in loco**

È possibile che prenotiate un'escursione in loco durante il vostro soggiorno in hotel, ad esempio un tour del luogo, un'esperienza, un concerto, un'attività, un evento sportivo o un'esperienza avventurosa ("Escursione prenotata in loco"). Queste escursioni sono prenotabili e pagabili in loco. Stipulerete un contratto direttamente con il fornitore dell'escursione e tale contratto non costituirà parte della vostra Prenotazione. I servizi saranno forniti da terzi sui quali o con i quali non abbiamo alcun controllo o rapporto. Non abbiamo alcuna responsabilità per i servizi da loro forniti, né accettiamo responsabilità qualora subiate perdite o danni durante un'Escursione prenotata in loco.

## **C9. Generali**

I vari paragrafi stabiliti in queste Condizioni di prenotazione agiscono separatamente l'uno dall'altro. Se un tribunale o un'altra autorità competente decidesse che uno qualsiasi di questi paragrafi (o parte di esso) fosse illecito o inapplicabile, i paragrafi rimanenti manterrebbero pieno vigore ed effetto.

Queste Condizioni di prenotazione e la conferma di Prenotazione associata costituiscono l'intero accordo tra noi. Non potete fare affidamento su altre dichiarazioni, promesse o garanzie in relazione alla Prenotazione.

Queste Condizioni di prenotazione sono stipulate tra voi e noi. Nessun'altra persona avrà alcun diritto di far valere i relativi termini e condizioni.

Qualora non vi chiedessimo immediatamente di eseguire qualsiasi azione a cui siete tenuti ai sensi delle presenti Condizioni di prenotazione, o se ritardassimo le nostre azioni rispetto alla vostra violazione del contratto, questo non significherebbe che non siete tenuti ad agire e non ci impedirebbe di agire contro di voi in un momento successivo. Ad esempio, se non effettuate un pagamento e non ve lo richiedessimo immediatamente, avremo ancora il diritto di imporvi di effettuare il pagamento in una data successiva.

Possiamo cedere a un'altra organizzazione i nostri diritti e obblighi nei vostri confronti, ai sensi delle presenti Condizioni di prenotazione; faremo del nostro meglio per informarvi qualora questo accada, ma in ogni caso l'accaduto non inciderà sui vostri diritti e obblighi ai sensi delle Condizioni di prenotazione.

## **C10. Legge applicabile, competenza e mediazione**

Le presenti Condizioni di prenotazione e qualsiasi controversia o ricorso (comprese le controversie o i ricorsi non contrattuali) derivanti da o in relazione alle stesse o al loro oggetto o formazione sono regolati e interpretati in conformità delle leggi Italiane. Noi e voi accettiamo che il tribunale di Bolzano avrà la competenza esclusiva per la risoluzione di eventuali controversie o ricorsi (comprese le controversie o i ricorsi non contrattuali) derivanti da o in relazione alle presenti Condizioni di prenotazione o al loro oggetto o formazione.

### **Castel Hörtenberg**

PH HOTEL s.r.l. – G.M.B.H. Via Monte Tondo 4, 39100 Bolzano - Bozen (BZ) Italy  
Tel.: +39 0471533600 • P.IVA – MwSt. Nr. 03021560218  
info@castel-hoertenberg.com • www.castel-hoertenberg.com