

Condizioni generali

1. CAMPO D'APPLICAZIONE

Le presenti condizioni generali («CG») si applicano ai contratti di tutti i Sunstar Hotel per la locazione di camere d'albergo e sale congressi nonché ulteriori servizi e prestazioni collegati degli hotel.

Per gli eventi si applicano le relative condizioni generali per gli eventi.

Le presenti CG regolano il rapporto giuridico tra il cliente, di seguito denominato Ospite, e i Sunstar Hotel, di seguito denominati Hotel. A titolo di semplificazione nelle presenti CG si parla sempre di contratto indipendentemente dal riferimento al tipo di prestazione.

Le condizioni generali dell'Ospite non sono applicabili. Qualsiasi disposizione contraria è valida solo se confermata espressamente per iscritto dall'Hotel.

Il periodo di validità delle offerte corrisponde alla data dell'opzione. L'Hotel si riserva il diritto di subaffittare le camere e i locali prenotati provvisoriamente fino alla ricezione di una conferma d'ordine firmata.

Tutte le proroghe, integrazioni o cancellazioni del contratto richiedono la forma scritta.

2. DEFINIZIONI

Gruppi: I gruppi ai sensi delle presenti CG sono gruppi di viaggio con un numero minimo di 10 camere prenotate.

Conferme scritte: Anche i messaggi fax e di posta elettronica sono considerati come conferme scritte.

Partner contrattuali: sono l'Ospite e l'Hotel

3. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto per l'affitto di camere, sale per seminari, aree così come l'acquisto di altre forniture e servizi si intende perfezionato implicitamente o con la conferma scritta dell'Ospite. Una prenotazione effettuata il giorno stesso dell'arrivo è da ritenersi vincolante al momento dell'accettazione da parte dell'Hotel.

Le modifiche al contratto diventano vincolanti per l'Hotel solo dopo una riconferma scritta. Le modifiche o integrazioni unilaterali al contratto da parte dell'Ospite non hanno alcuna validità. La sublocazione e rilocalizzazione delle camere assegnate, così come il loro utilizzo per scopi diversi da quello dell'alloggio, necessitano di previa autorizzazione scritta da parte dell'Hotel.

4. CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI

Il contenuto delle prestazioni del contratto viene definito in base a ogni singola prenotazione effettuata e confermata da parte dell'Ospite. L'Ospite non ha diritto alla messa a disposizione di camere specifiche, ma l'Hotel si impegna a mettere a disposizione camere della categoria riservata. Se, per motivi impreveduti, all'arrivo non fosse disponibile una camera della stessa categoria prenotata, la sistemazione sarà fornita in una camera della categoria immediatamente superiore. Nel caso in cui non fosse disponibile alcuna camera, l'Hotel si occuperà di fornire una sistemazione presso un altro hotel in una camera della stessa categoria. Le eventuali spese aggiuntive per l'alloggio alternativo sono a carico dell'Hotel. Se l'Ospite rifiuta la camera sostitutiva, l'Hotel deve rimborsare immediatamente le eventuali prestazioni anticipate dall'Ospite (ad esempio gli acconti). L'Ospite non ha diritto ad ulteriori pretese.

5. CONSEGNA E RESTITUZIONE DELLA CAMERA

Le camere prenotate sono a disposizione dell'Ospite dalle ore 16.00 del giorno d'arrivo concordato. L'Ospite non ha diritto all'occupazione anticipata della camera. In caso di arrivo dopo le ore 18.00, l'Hotel deve essere informato dell'arrivo ritardato per telefono o per iscritto dall'Ospite entro e non oltre le ore 15:00 del giorno di arrivo, in caso contrario l'Hotel è libero di disporre delle camere. L'occupazione della camera prima delle ore 05.00 è da considerarsi come pernottamento completo.

Il giorno concordato per la partenza, le camere devono essere liberate e messe a disposizione dell'Hotel entro e non oltre le ore 11.00. In seguito, l'Hotel può addebitare il 50% del prezzo pieno di pernottamento (prezzo di listino) a causa della liberazione tardiva della camera e il relativo utilizzo eccedente i termini di contratto fino alle ore 18.00, e il 100% dopo le ore 18.00.

6. PARTENZA ANTICIPATA

Se l'Ospite anticipa la partenza, l'Hotel ha il diritto di addebitare il 100% del totale dei servizi prenotati. In caso di partenza anticipata, l'Hotel cercherà di riassegnare i servizi non utilizzati. Se l'Hotel è in grado di fornire a terzi i servizi non utilizzati nel periodo concordato, l'importo della fattura dell'Ospite sarà ridotto dell'importo pagato da questi terzi per il servizio annullato.

7. PROLUNGAMENTO DEL SOGGIORNO

Salvo accordi diversi, l'Ospite non ha diritto a prolungare il suo soggiorno. Se l'Ospite non è in grado di lasciare l'hotel il giorno della partenza perché tutte le opzioni di partenza sono bloccate o inutilizzabili a causa di circostanze straordinarie imprevedibili/cause di forza maggiore (ad esempio nevicate estreme, inondazioni, ecc.), il contratto si estende automaticamente alle condizioni precedenti per la durata dell'impossibilità di partenza.

8. PREZZI/TARIFFA NON RIMBORSABILE/ OBBLIGO DI PAGAMENTO

a) Prezzi e condizioni di pagamento

I prezzi comunicati dall'Hotel si intendono in valuta locale (CHF o EUR) per camera/notte e includono l'IVA legale. Qualsiasi tassa di soggiorno e altre spese per ospite/notte non sono incluse nel prezzo. L'Hotel applica tariffe delle camere aggiornate quotidianamente, le quali si basano sulla disponibilità delle singole categorie di camera. L'Ospite è obbligato a pagare i prezzi concordati o in vigore dell'Hotel per la messa a disposizione della camera e per gli altri servizi di cui ha usufruito. Questo vale anche per le ordinazioni dei suoi accompagnatori e visitatori. Un eventuale aumento imposte previste dalla legge dopo la stipula del contratto è a carico dell'Ospite. I prezzi in valuta estera sono indicativi e saranno calcolati in base al rispettivo tasso di cambio giornaliero. I prezzi considerati validi sono quelli confermati dall'Hotel. I prezzi possono essere modificati dall'Hotel qualora l'Ospite richieda a posteriori di modificare il numero di camere prenotate, le prestazioni dell'Hotel o la durata del soggiorno degli ospiti.

In caso di una prenotazione palesemente errata dovuta a errori del sistema di prenotazione (errore di dichiarazione rilevante, art. 24, cpv. 1, n. 3 CO), i prezzi concordati sono da considerarsi nulli. In tal caso il Sunstar Hotel ha il diritto di cancellare la prenotazione senza rimborso.

L'Hotel ha il diritto di richiedere un acconto fino al 100% dell'importo totale previsto al momento della stipula del contratto, soprattutto nel periodo di alta stagione nonché per prenotazioni di gruppo o eventi.

Le tariffe delle camere basate sulla tariffa non rimborsabile vengono addebitate al 100% sulla carta di credito già al momento della prenotazione definitiva. Le carte fedeltà e i buoni non possono essere accreditati. L'acconto è da intendersi come un pagamento parziale dell'importo totale dovuto o delle eventuali spese di annullamento.

Oltre a un acconto, l'Hotel può richiedere una garanzia tramite carta di credito. La garanzia tramite carta di credito serve ad assicurare la prenotazione. Il pagamento finale sarà effettuato sul posto dopo un'ulteriore consultazione con l'Ospite.

Il pagamento anticipato deve avvenire entro 30 giorni dal ricevimento della conferma di prenotazione. In caso di prenotazioni a breve termine questo periodo può variare e l'Hotel può richiedere una garanzia tramite carta di credito per l'intero importo della prenotazione.

Se l'acconto o la garanzia tramite carta di credito non vengono erogati entro i termini previsti, l'Hotel può recedere dal contratto (compresi tutti gli accordi relativi alle prestazioni) immediatamente (senza sollecito) una volta scaduto un breve periodo integrativo e pretendere il pagamento delle spese di annullamento di cui al punto 9 delle presenti CG.

Salvo accordi diversi, il conto finale deve essere saldato in valuta locale (CHF o EUR) in contanti o con una carta di credito accettata al più tardi al momento del check-out il giorno della partenza.

Le fatture vengono emesse solo in rari casi e dietro pagamento di una commissione amministrativa di CHF 20.00. Le fatture sono pagabili senza alcuna detrazione entro 30 giorni dalla fatturazione. Per ciascun sollecito l'Hotel può addebitare il costo di una tassa d'ingiunzione di pagamento pari a CHF 20.00. In caso di ritardo di pagamento, gli interessi di mora ammontano al 6%. Tutte le commissioni bancarie o eventuali differenze di cambio sono a carico dell'Ospite. Nei confronti dei crediti dell'Hotel non è ammessa l'eccezione di compensazione.

b) Franco climatico

Il «franco climatico» è la nostra tassa di compensazione delle emissioni di CO₂ e viene addebitato per ogni ospite e per ogni notte. Questo importo è incluso nel conto totale e viene indicato separatamente nella conferma della prenotazione.

Con il «franco climatico» i nostri ospiti sostengono i progetti svizzeri di protezione del clima di myclimate. Sunstar raddoppia ogni contributo versato, aggiungendo un importo equivalente.

La tassa di compensazione delle emissioni di CO₂ è obbligatoria per ogni ospite. Su richiesta, è possibile rinunciarvi dopo aver completato la prenotazione mediante comunicazione scritta.

9. MODIFICHE E ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE/L'OSPITE NON SI PRESENTA (NO-SHOW)

a) Modifica e annullamento della prenotazione

Determinante per il calcolo di una modifica o cancellazione tempestive di una prenotazione sono la ricezione della notifica scritta in Hotel, così come la successiva conferma scritta da parte dell'Hotel.

Tuttavia per determinate tariffe si applicano condizioni speciali che non consentono modifiche o cancellazioni (ad esempio la tariffa non rimborsabile). In casi del genere il calcolo si basa sempre sulla soluzione totale.

b) Cancellazione di prenotazioni effettuate via Internet (fornitori di terze parti)

Le cancellazioni per i sistemi di prenotazione via Internet sono giuridicamente efficaci solo se avvengono tramite il sistema di prenotazione del fornitore terzo in conformità con le condizioni di annullamento e qualora accettate dall'Hotel.

c) L'Ospite non si presenta (no-show)

Se l'Ospite non si presenta ("no-show"), verrà addebitato il 100% dei servizi prenotati e almeno una notte al prezzo prenotato.

d) Condizioni di annullamento

Se l'Ospite recede dal contratto senza un annullamento approvato o se vengono effettuate modifiche o cancellazioni di alcuni servizi prenotati, l'Hotel può addebitare le seguenti spese di annullamento, qualora non diversamente indicato nel rispettivo accordo o tariffa.

Condizioni di cancellazione standard per le prenotazioni individuali durante la stagione estiva (valido tutto l'anno per i Sunstar Hotels Brissago e Piemonte)

Fino a 3 giorni prima dell'arrivo:	nessun costo
2-0 giorni prima dell'arrivo:	90% dell'importo totale, qualora la camera non possa essere rivenduta

Condizioni di cancellazione standard per le prenotazioni individuali durante la stagione invernale

Fino a 15 giorni prima dell'arrivo:	nessun costo
14-8 giorni prima dell'arrivo:	50% dell'importo totale
7-3 giorni prima dell'arrivo:	75% dell'importo totale
2-0 giorni prima dell'arrivo:	90% dell'importo totale, qualora la camera non possa essere rivenduta

Condizioni di annullamento per Natale e Capodanno (dal 24 dicembre al 2 gennaio)

Fino a 60 giorni prima dell'arrivo:	nessun costo
59-30 giorni prima dell'arrivo:	50% dell'importo totale
29-15 giorni prima dell'arrivo:	75% dell'importo totale
14-0 giorni prima dell'arrivo:	90% dell'importo totale, qualora la camera non possa essere rivenduta

Condizioni di annullamento per prenotazioni di gruppo

Le condizioni di cancellazione per le prenotazioni di gruppo dipendono dalle dimensioni del gruppo e vengono regolate separatamente. In mancanza di condizioni di annullamento separate, si applicano le seguenti regole:

Fino a 60 giorni prima dell'arrivo:	nessun costo
59-30 giorni prima dell'arrivo:	50% dell'importo totale
29-15 giorni prima dell'arrivo:	80% dell'importo totale
14-0 giorni prima dell'arrivo:	100% dell'importo totale, qualora la camera non possa essere rivenduta

10. RECESSO DA PARTE DI SUNSTAR HOTEL

- L'Hotel può recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo entro 60 giorni dalla data di arrivo dell'Ospite concordata. Inoltre, l'Hotel ha il diritto di recedere dal contratto in via eccezionale in qualsiasi momento con effetto immediato per motivi legittimi mediante una tempestiva dichiarazione unilaterale scritta, per esempio se
- Si è verificata una prenotazione palesemente errata dovuta a errori del sistema di prenotazione. In tal caso i prezzi concordati sono da considerarsi nulli;
- il pagamento anticipato o la garanzia concordati non vengono forniti entro i termini stabiliti dall'Hotel;
- cause di forza maggiore oppure altre circostanze non sostenibili dall'Hotel, che rendono oggettivamente impossibile l'adempimento del contratto;
- camere o spazi che vengono utilizzati o sono stati prenotati con indicazioni ingannevoli oppure errate su fatti essenziali, per esempio riguardanti la persona dell'Ospite oppure lo scopo di utilizzo o soggiorno;
- l'Hotel ha validi motivi per sostenere che la messa a disposizione delle prestazioni concordate possa pregiudicare il corretto svolgersi dell'attività lavorativa, la sicurezza degli altri ospiti dell'Hotel oppure l'immagine dell'Hotel;
- l'Ospite è insolvente (fallimento o pignoramento infruttuoso) oppure ha interrotto i pagamenti o ha commesso una violazione del precedente punto 8;
- lo scopo o il motivo del soggiorno sono illegali.

In caso di recesso da parte dell'Hotel per le summenzionate ragioni, l'Ospite non ha diritto al risarcimento danni.

11. IMPOSSIBILITÀ DI ARRIVO

Qualora l'Ospite per cause di forza maggiore (alluvioni, slavine, terremoti ecc.) non possa arrivare in tempo o non sia assolutamente in grado di arrivare, egli non è tenuto a pagare il compenso concordato per le giornate perse. L'Ospite deve tuttavia dimostrare l'impossibilità di arrivo. L'obbligo di pagamento del soggiorno prenotato viene tuttavia ripristinato dal momento in cui è nuovamente possibile l'arrivo.

12. ASSICURAZIONE DI ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

Per evitare all'Ospite costi inutili, i Sunstar Hotel offrono un'assicurazione di annullamento del viaggio con Allianz. L'Ospite può stipulare la suddetta assicurazione di annullamento del viaggio telefonicamente al numero +41 (0)44 283 32 22 oppure online su www.allianz-travel.ch. I Sunstar Hotel declinano ogni responsabilità per le transazioni effettuate su questo sito.

13. DOVERE DI DILIGENZA/RESPONSABILITÀ

La camera dell'hotel deve essere utilizzata dall'Ospite con la massima cura. L'Ospite è responsabile nei confronti dell'Hotel per tutti i danni e le perdite causati da lui stesso, dai suoi accompagnatori o dai suoi assistenti o dai partecipanti agli eventi, senza che l'Hotel debba dimostrare la colpevolezza dell'Ospite.

L'Hotel è responsabile degli oggetti personali dell'Ospite secondo le disposizioni di legge. Si esclude la responsabilità per negligenza lieve. Se gli oggetti di valore (gioielli ecc.), i contanti o i titoli non vengono consegnati all'Hotel per la custodia, la responsabilità dell'Hotel è esclusa nell'ambito delle possibilità giuridiche. L'Hotel consiglia di far custodire il denaro e gli oggetti preziosi nella cassaforte della camera. Qualora un eventuale danno non sia comunicato tempestivamente all'Hotel dopo essere stato scoperto, viene a decadere qualsiasi diritto dell'Ospite.

Dal punto di vista giuridico, l'Hotel non è in alcun modo responsabile per le prestazioni fornite all'Ospite fungendo esclusivamente da intermediario. L'Hotel declina qualsiasi responsabilità per eventuali furti o danni di materiali portati da terzi.

Qualora l'Ospite dovesse subire danni o non essere soddisfatto delle prestazioni dell'Hotel, dovrà darne notifica immediata all'Hotel, pena la decadenza di ogni diritto di rivendicazione. Tutti i reclami nei confronti dell'Hotel cadono in prescrizione entro 3 mesi dalla fine del contratto.

14. CANI

I cani sono ammessi nell'Hotel solo a fronte di un compenso extra. L'Ospite che porta un cane in Hotel, durante il soggiorno è obbligato a tenere l'animale secondo le regole, ossia a tenerlo sotto la sua sorveglianza oppure a provvedere affinché terzi se ne occupino a sue spese.

I cani sono ammessi solo nei locali specificati dagli Hotel (ristorante, sale riunioni e sale congressi). I cani non sono ammessi nell'area wellness dell'Hotel.

15. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ PER ACCUMULATORI E BATTERIE (E-BIKE, VEICOLI, DISPOSITIVI)

L'ospite è tenuto a caricare e conservare tutte le batterie ricaricabili e non ricaricabili (in particolare di e-bike, e-scooter, veicoli, droni o altri dispositivi) in modo appropriato, esclusivamente nei luoghi autorizzati dall'hotel e secondo le istruzioni del produttore.

L'hotel non si assume alcuna responsabilità per danni causati da comportamento scorretto dell'ospite, uso improprio, difetti tecnici, surriscaldamento, danni o incendi di tali batterie. Ciò vale in particolare per danni a persone, edifici, strutture o terzi.

L'ospite è pienamente responsabile per tutti i danni causati dalle batterie portate con sé. In caso di mancato rispetto delle disposizioni, l'hotel ha il diritto di vietare la ricarica o la conservazione di tali dispositivi.

16. CON RISERVA DI MODIFICHE

I Sunstar Hotel sono liberi di modificare e adeguare le condizioni generali in qualsiasi momento. È esclusa la possibilità di adire le vie legali.

17. PROTEZIONE DEI DATI

Le norme sulla protezione dei dati possono essere consultate su: <https://www.sunstar.ch/en/gdpr/>

18. TRASFERIMENTO DI CREDITI A TERZI

In caso di un credito scoperto, i Sunstar Hotel si riservano il diritto di trasferirlo a terzi e di mettere a disposizione di terzi le necessarie informazioni per le verifiche della solvibilità.

19. FORO COMPETENTE/DIRITTO APPLICABILE

Il foro competente per tutte le controversie derivanti dal presente contratto è il foro di Liestal, Baselland, salvo non esista un altro foro competente legalmente imposto.

Per tutti gli accordi, sia contrattuali che di prenotazione nonché per eventuali accordi aggiuntivi e condizioni generali viene applicato esclusivamente il diritto svizzero. Il luogo di adempimento e di effettuazione del pagamento è la sede dell'Hotel.