

Termini & Condizioni Di prenotazione

1. Informazioni generali

I termini e condizioni di seguito indicati devono essere integralmente accettati al fine di poter inoltrare la prenotazione presso la nostra struttura.

I termini si considerano accettati dal momento in cui il cliente appone la spunta nella checkbox, all'interno del modulo di prenotazione.

La mancata apposizione della spunta non permette di inoltrare la prenotazione.

2. Oggetto del contratto e parti

L'avvenuta prenotazione di una camera presso il sito web www.relaiscasalecorvo.com implica la conclusione di un contratto tra il cliente (ospite) e l'attività ricettiva denominata Relais Casale Corvo di Alessio Corvo.

Prestazione contrattuale della struttura ricettiva denominata "Relais Casale Corvo di Alessio Corvo" è quella di impegnare e mettere a disposizione dell'ospite la camera da lui scelta nei giorni indicati da quest'ultimo, nonché organizzare e prestare servizi collegati, come meglio specificati nel paragrafo 5.

Prestazione contrattuale del cliente (ospite) è quella di effettuare il pagamento dell'importo indicato in sede di prenotazione e nelle modalità ivi previste e rispettare il regolamento di camera e struttura.

Entrambe le prestazioni genericamente definite, saranno meglio specificate e arricchite nei prossimi paragrafi, dunque non sono da intendersi nel senso della esaustività.

3. Procedura di prenotazione online

Per procedere alla prenotazione di una camera è necessario scegliere una data di check-in e una di check-out, affinché il sistema verifichi la disponibilità e indichi il prezzo.

Verificata la disponibilità da parte del sistema e non riportando alcun errore, sarà possibile compilare i campi obbligatori di contatto.

Nello specifico i campi di cui si richiede la compilazione sono i seguenti:

- Nome
- Cognome
- E-mail
- Telefono
- Totale ospiti

Sarà altresì necessario spuntare la casella di presa visione e accettazione dei termini e condizioni di prenotazione, nonché scegliere un metodo di pagamento tra quelli proposti.

Si conclude il processo di prenotazione dopo aver cliccato il tasto "PRENOTA", che rinvia, se del caso, alla schermata di pagamento.

In tale ultimo caso, ossia nella circostanza in cui si è scelto come metodo di pagamento uno anticipato con carta di credito / debito / prepagata o altra equiparata, sarà necessario inserire i dati della carta, e quindi portare a termine, con esito positivo, una seconda parte del processo di prenotazione, che avverrà su portale sicuro precedentemente proposto e scelto (a titolo di esempio si riporta PayPal e Stripe).

Il processo di prenotazione, monofasico, in caso di pagamento non anticipato (si riporta a titolo di esempio il pagamento in contanti alla struttura o con bonifico bancario) e bifasico, in caso di pagamento anticipato (si riporta a titolo di esempio quello con carta di credito / debito), può dirsi concluso con esito positivo, quando il sito web riporta la dicitura "PRENOTAZIONE RICEVUTA" e il sistema inoltra una mail riepilogativa all'indirizzo e-mail che il cliente ha indicato nella prima fase.

Si specifica che a causa di aggiornamenti di sistema, alcuni o più termini indicati in questo paragrafo possono variare, pertanto è possibile non riscontrare sempre la piena identità terminologica o procedurale.

In caso di dubbio si consiglia di rivolgere una e-mail all'indirizzo di posta elettronica "info@relaiscasalecorvo.com", ovvero mettersi in contatto con la struttura attraverso gli altri recapiti ufficiali indicati sul sito web.

4. Conferma e accettazione

Come indicato nel paragrafo "3" la conferma della prenotazione avviene nel momento in cui il sito web riporta la dicitura "PRENOTAZIONE RICEVUTA", con annesso invio istantaneo di una mail riepilogativa all'indirizzo e-mail indicato dal cliente.

Tale conferma costituisce condizione necessaria ma non esclusiva per ritenere concluso il contratto con la struttura.

Nello specifico il cliente può ritenere concluso il contratto con l'accettazione tacita della struttura. Pertanto in caso di mancata comunicazione da parte della struttura nelle successive 12 ore dalla prenotazione, di eventuali motivi ostativi o di diniego circa la conclusione del contratto, (accettazione tacita) quest'ultimo può dirsi definitivamente concluso.

L'eventuale irreperibilità del cliente (anche se per circostanze estranee al proprio volere) presso i suoi contatti di posta elettronica o telefono fisso / mobile, determina il mancato decorso del termine delle 12 ore successive alla prenotazione.

La distinzione tra conferma e accettazione della prenotazione si rende necessaria in quanto la conferma è gestita da un processo automatico del sistema, al contrario dell'accettazione che presuppone un processo manuale di verifica della disponibilità della camera.

Resta impregiudicata la facoltà del cliente di richiedere, in ogni momento successivo alla prenotazione, lo stato di quest'ultima tramite i canali ufficiali della struttura.

Si specifica che l'addebito del totale della prenotazione sul metodo di pagamento prescelto non costituisce accettazione della prenotazione, bensì solo conferma, in quanto il pagamento non costituisce altro che un processo automatico del sistema.

L'eventuale annullamento della prenotazione da parte della struttura nel termine delle 12 ore successive dà diritto al cliente di ricevere il totale versato per la prenotazione, rinunciando a qualsiasi ulteriore pretesa di risarcimento o interessi.

Giova precisare che il verificarsi della conferma della prenotazione è vincolante per la struttura, che può annullare la prenotazione ricevuta solo in caso di errori tecnici al momento dell'inoltro della prenotazione o per indisponibilità della camera (overbooking).

5. Tariffa non rimborsabile / rimborsabile e servizi inclusi

La tariffa applicabile alle camere offerte sul sito web è non rimborsabile, pertanto non sarà possibile richiedere la cancellazione della prenotazione, dunque ottenere il rimborso di quanto pagato, anche coerentemente con quanto disposto dall'art. 59, comma 1, lett. n) del Codice del Consumo, che dichiara che non si applica il diritto di recesso per i contratti aventi ad oggetto servizi di alloggio.

Relais Casale Corvo si riserva il diritto di proporre, in qualsiasi tempo, offerte promozionali consistenti in un coupon (codice alfanumerico) da inserire nel modulo di prenotazione, avente ad oggetto anche la tariffa rimborsabile su alcune o tutte le camere.

In tale ultima circostanza la promozione avente ad oggetto la tariffa rimborsabile, sarà visibile sul sito web alla pagina "offerte", oppure proposta a mezzo di contenuto (a titolo esemplificativo post, storie) sui canali social della struttura, dove saranno riportati i termini e le condizioni dell'offerta.

La struttura si riserva di accettare modifiche nelle date di check-in e check-out della prenotazione, non potendo comportare in ogni caso una diminuzione di più di due notti di soggiorno e salvo disponibilità della camera in caso di aumento del numero delle notti.

L'eventuale modifica della prenotazione o in caso di offerta in corso, di cancellazione di una prenotazione, devono essere comunicate all'indirizzo di posta elettronica

info@relaiscasalecorvo.com ovvero tramite gli altri recapiti ufficiali indicati sul sito web.

I servizi inclusi sono riportati nella pagina di prenotazione di ciascuna camera, tuttavia di seguito si evidenziano alcuni servizi offerti per tutte le camere della struttura:

- Colazione a buffet
- Uso di piscina (soggetto a termini e condizioni, vedi par. "8")
- Aria condizionata
- Smart tv

- Frigobar (in comune con gli altri ospiti, posizionato nella sala colazione)

6. Mancata presentazione o no show

La mancata presentazione del cliente (no show), sia in caso di tariffa standard non rimborsabile sia in caso di tariffa rimborsabile, non genera alcun obbligo risarcitorio per la struttura.

7. Prezzo e tassazione

Il prezzo è indicato nel modulo di prenotazione e viene calcolato dal sistema a seconda dei giorni di soggiorno ossia del numero delle notti nonché del periodo.

Per permettere al sistema di generare il prezzo totale e specifico sarà necessario scegliere la data di check in e check out, nonché i campi sul numero degli ospiti.

L'I.V.A non è applicata in quanto l'azienda si avvale del regime fiscale cosiddetto forfettario "Operazione senza applicazione dell'IVA ai sensi dell'art. 1, comma 58, Legge n. 190/2014, regime forfettario, senza applicazione della ritenuta alla fonte a titolo d'acconto".

La tassa di soggiorno non è dovuta in quanto non è stata istituita nel comune dove è ubicata la struttura ricettiva.

La struttura rilascia per ogni prenotazione una ricevuta per il pagamento effettuato, tuttavia è facoltà del cliente richiedere espressamente la fattura.

8. Pagamento

Le forme di pagamento generalmente accettate dal sito web sono le seguenti:

- PayPal
- Stripe
- Pagamento in contanti alla struttura

A causa di aggiornamenti di sistema, mancato funzionamento o scelta della struttura, alcune forme di pagamento tra queste richiamate potrebbero non essere disponibili, pertanto l'elenco non deve essere inteso come esaustivo ed a numero chiuso, in quanto è possibile sia rinvenire nuove forme di pagamento sia la cancellazione di altre.

Nel caso in cui si scegliesse il metodo di pagamento in contanti, per garantire la prenotazione la struttura richiederà i dati di una carta di credito o, in caso di mancata disponibilità della stessa, di un acconto da versare tramite bonifico istantaneo sulle coordinate bancarie che verranno fornite via e-mail o altro strumento idoneo.

La mancata comunicazione dei dati di una carta di credito valida o (eventuale) il mancato invio di un bonifico istantaneo a titolo di acconto, anche se dettati da irreperibilità involontaria temporanea o assoluta, comportano la cancellazione della prenotazione, nonché eventuale responsabilità a titolo di risarcimento danni per ogni giorno in cui è stata riservata la camera scelta.

Il processo di accettazione manuale della prenotazione di cui al paragrafo "2" prevede anche il controllo di eventuali irregolarità nel pagamento, che, qualora rilevate, comportano la cancellazione della prenotazione senza pregiudizio di azioni in sede civile e penale, che potranno essere intraprese nei confronti del cliente o dell'autore del fatto.

Si ritengono irregolarità nel pagamento non solo tutto ciò che comporta il mancato addebito al cliente del totale della prenotazione, ma anche il pagamento fraudolento o altre generiche attività illegali, riferibili sia al cliente, sia a terzi estranei (si riportano a titolo esemplificativo alcuni casi di irregolarità nel pagamento: fornire dati di una carta non valida, dati di una carta non propria o di cui non si è autorizzati all'utilizzo, dati di una carta rubata, hacking del sito web comportante la semplice mancata riscossione ecc...).

Il pagamento in contanti è soggetto alle normative vigenti sull'antiriciclaggio e sui limiti dell'uso del contante. Al momento della redazione dei seguenti termini e condizioni è applicabile l'art. 1, comma 384 della Legge 29 dicembre 2022 n. 197, che stabilisce il limite nel pagamento in contanti ad €5000.

Beninteso in caso di riforma della sopracitata legge si applicherà quella più recente.

9. Reclami

Eventuali reclami circa i servizi offerti sul sito web o in struttura devono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica certificata della struttura "relaiscasalecorvo@pec.it" entro 30 giorni dalla scoperta del vizio o disservizio, ovvero tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo "info@relaiscasalecorvo.com".

10. Responsabilità

Relais Casale Corvo non potrà essere ritenuto responsabile per l'omessa o incompleta esecuzione della prestazione oggetto del contratto a causa di forza maggiore, caso fortuito e impossibilità sopravvenuta ex art. 1463 c.c.

A seconda dello specifico evento verificatosi la struttura si riserva di riallocare, in tutto o in parte i clienti in una camera diversa, anche di categoria equivalente, se disponibile.

La struttura non può altresì ritenersi responsabile in caso di interruzione di uno o più servizi (a titolo esemplificativo si riporta la fornitura di energia elettrica, acqua potabile, connessione internet), quando questi dipendono dalla mancata erogazione del servizio da parte dei gestori, ovvero quando seppur dipendono dalla struttura, si verificano a causa di un evento straordinario e imprevedibile.

Relais Casale Corvo non può ritenersi responsabile in caso di uso proprio / improprio della piscina, dunque declina ogni responsabilità per eventuali incidenti o danni a persone o cose. Considerato il grado di pericolosità dell'uso della piscina si richiede massima accortezza al fine di evitare danni a se stessi o terzi.

11. Permanenza nella camera e nella struttura

Ai sensi dell'articolo 109 del TULPS, Relais Casale Corvo richiederà all'arrivo in struttura del/i cliente/i la visione di un documento di identità valido (a titolo di esempio passaporto, carta di identità elettronica o cartacea) al fine di comunicare alla questura competente per territorio le generalità degli alloggiati.

La mancata cooperazione tra il cliente e il personale della struttura circa la visione del documento di identità comporterà il diniego di accesso alla/e camera/e prenotate, nonché conseguente mancato rimborso dell'importo totale della prenotazione.

Il cliente accetta e prende atto di utilizzare la/e camera/e prenotate secondo la diligenza del buon padre di famiglia e dunque in modo ragionevole, avendo cura di rispettare il regolamento interno di ciascuna camera, nonché degli spazi comuni interni ed esterni.

Comportamenti particolarmente gravi come quelli contrari alla morale e all'ordine pubblico comporteranno la richiesta da parte del personale della struttura di abbandonare la/e camera/e e la struttura, senza alcun rimborso del totale della prenotazione e senza pregiudizio di azioni in sede civile e penale.

Eventuali danni arrecati alla/e camera/e nonché furti di qualsiasi oggetto/materiale comporteranno il diritto della struttura di addebitare il relativo importo sulla carta di credito offerta dal cliente, ovvero in caso di mancanza della stessa, tramite altro metodo di pagamento.

Il cliente accetta altresì di non utilizzare i propri strumenti elettronici per riprodurre o rappresentare beni soggetti a copyright o altri diritti simili, senza la preventiva autorizzazione del titolare di tali diritti.

Per conoscere quali beni sono soggetti a copyright, e in via di analogia, diritti simili, si consiglia di rivolgere una pec all'indirizzo "relaiscasalecorvo@pec.it".

12. Evacuazione

A causa di eventi straordinari o imprevedibili la struttura può richiedere a tutti o solo alcuni clienti di abbandonare temporaneamente la camera prenotata al fine di evitare gravi nocimenti alla salute ovvero in tutti gli altri casi in cui, se pur non è il bene della vita in pericolo, l'evento di cui sopra lo richiede.

Rientrano in quest'ultima categoria anche le manutenzioni straordinarie agli impianti o alle camere.

Beninteso l'evacuazione rappresenta carattere di eccezionalità pertanto durerà per tutto e solo il tempo necessario al ripristino dello status quo ante, ovvero fin quando non termina lo stato di pericolo.

13. Piscina

L'uso della piscina, salvo diversa temporanea indicazione, è gratuito per tutti i clienti della struttura.

L'uso della piscina è soggetto al rispetto del regolamento della piscina che si può rinvenire nelle aree comuni della struttura, in camera e sul sito web.

Si rimanda al paragrafo "8" per i profili di responsabilità.

14. Privacy

Si prega di consultare la privacy policy presente sul sito web.

15. Foro di competenza

L'insorgere di qualsiasi controversia relativa all'interpretazione od esecuzione dei presenti termini e condizioni, salvo che rientri tra quelle per le quali la legge prevede espressamente l'inderogabilità della competenza per territorio, comporta la competenza del foro del Tribunale ordinario di Larino.

16. Lingua

In caso di discrepanze, dubbi interpretativi o conflitti tra le diverse versioni linguistiche dei presenti termini e condizioni, farà fede la versione redatta in lingua italiana, che prevale su ogni altra traduzione.

17. Modifiche alle condizioni generali

Relais Casale Corvo si riserva il diritto di modificare in ogni tempo i sopra riportati termini e condizioni senza nessun preavviso.

Il presente documento è stato redatto il 6 Giugno 2025 e si compone di 5 pagine e 2441 parole.