

## NORME RIGUARDANTI I RAPPORTI FRA OSPITI ED ALBERGATORI

**1)** Il prezzo massimo di ciascuna camera non può essere aumentato per nessun motivo. Pertanto il prezzo della camera applicato dall'albergatore non può essere superiore a quello indicato nell'apposita tabella prezzi che deve essere esposta, in maniera chiaramente visibile, nell'ufficio di ricevimento di ogni esercizio e riportato nell'apposito cartellino prezzi applicato all'interno di ogni singola camera (L.R. 28/07/04 n.16).

**2)** Qualora il cliente non domandi espressamente una camera a due letti, non può essere riscosso che il prezzo denunciato per le camere ad un letto.

**3)** Il prezzo per un letto supplementare aggiunto in una camera ad un letto non può essere superiore alla differenza tra il prezzo della camera ad un letto e quello di una camera a due letti; se il letto aggiunto è posto in una camera a due letti potrà applicarsi una maggiorazione del 35% sul prezzo della camera.

### Reclami

I turisti che rilevassero una applicazione di prezzi superiori a quelli pubblicati nel presente <<Annuario>> e non ottenessero sufficiente soddisfazione da parte dell'albergatore, potranno presentare documentato reclamo alla Provincia di Modena - Servizio Turismo, Cultura, Cedoc e Sport, Viale delle Rimembranze, 12 - 41121 Modena - tel. 059/200014.

## USI E CONSUETUDINI IN MATERIA DI TURISMO

### La Prenotazione

La legge italiana non disciplina espressamente il "contratto d'albergo". Poiché la validità del Contratto è data dal consenso delle parti contraenti, ciò può avvenire sia in forma orale che in forma scritta. L'assenza di una documentazione può determinare tuttavia difficoltà di soluzione ad eventuali controversie. E' quindi consigliabile che la prenotazione avvenga per iscritto e per iscritto confermata. All'arrivo in albergo, sistemazioni o caratteristiche alberghiere non conformi alla prenotazione, se accettate dal turista, annullano ogni precedente accordo. Se non accettate, danno diritto alla sistemazione in altro albergo di pari categoria o di categoria superiore. In caso di disparità di prezzo, l'albergatore è tenuto al pagamento della differenza. (Raccolta Provinciale Usi).

### La Caparra

Se il cliente rinuncia al soggiorno per cui aveva anticipato una caparra, l'albergatore può trattenerla quale indennizzo. Se l'inadempiente è l'albergatore, il cliente ha il diritto al raddoppio di caparra. (C.C. artt. 1385, 1386).

### La Partenza Anticipata

La partenza anticipata rispetto al periodo prenotato può comportare l'applicazione di una penale fino ad un massimo di tre volte il prezzo della camera. (Raccolta Provinciale Usi).

### La Responsabilità dell'Albergatore

La responsabilità dell'albergatore per furti o danneggiamenti di oggetti di proprietà dei clienti è prevista in apposite disposizioni di legge (C.C.artt.1783, 1784, 1785,1786).

### Prezzo di pensione completa

Il prezzo di pensione completa per persona viene praticato per un soggiorno che raggiunga il minimo di tre giorni di permanenza continua in albergo.

I PREZZI RIPORTATI NELLA PRESENTE PUBBLICAZIONE, corrispondenti alle comunicazioni delle attrezzature e dei prezzi effettuate dagli albergatori, potranno subire variazioni dal 01/06/2010 ai sensi dell'art.32 della L.R. n.16/2004.

## RULES REGARDING RELATIONS BETWEEN THE CUSTOMER AND HOTEL MANAGEMENT

**1)** The maximum price of each room must not be increased for any reason at all. In addition, the price charged for a room by the hotel owner must not be higher than the one on the price list, which must be placed in a clearly visible position at the reception desk of the hotel and the cards affixed in each room (L.R. 28/07/04 n.16).

**2)** If the customer does not ask expressly for a double room, the price charged must not be higher than the maximum price asked for a single room.

**3)** The charge for an additional bed put in a single room may not be higher than the difference between the price asked for a single and a double room; if the additional bed is put in a double room an increase of 35% may be added to the price of the room.

### Complaints

Customers who have been asked to pay prices exceeding those published in this <<Yearbook>> and who get no satisfaction from the hotel management, can send documentary complaints to Provincia di Modena - Servizio Turismo, Cultura, Cedoc e Sport, Viale delle Rimembranze, 12 - 41121 Modena - tel. 059/200014.

## USES AND PRACTICES IN THE TOURISM SECTOR

### Bookings

Italian law does not expressly regulate "hotel contracts". The validity of a contract is based on the consensus of the two parties involved, which may be agreed in either a verbal or written form. As the absence of any documentation makes it difficult to resolve disputes, it is advisable to ensure that both bookings and confirmations are made in writing. (Usage Provincial Archive).

On arrival at the hotel, tourist who find that either the accommodation arrangements or hotel features do not conform to the booking made, may choose to accept them, yet by doing so, effectively annul any previous agreements made. If, however, they do not accept them, they have the right to be provided with accommodation in another hotel in the same category or in a superior category. The hotel-keeper will be held responsible for settling any differences in price. (Usi Provincial Archive).

### Deposits

Advanced deposits paid by clients who subsequently cancel booking may be retained by the hotel-keeper as compensation.

If the hotelkeeper cancels the client's reservation then the client has the right to claim back double the deposit paid. (Civil Code paragraphs 1385 and 1386).

### Early departures

If clients depart earlier than the foreseen date, they may be required to pay a penalty of up to a maximum of three times the bedroom price (Usi Provincial Archive).

### Hotel-Keepers' responsibilities

The hotel-keeper's responsibility for the theft of, or damage to, the property of clients is outlined in special legal provisions (Civil Code paragraphs 1783, 1784, 1785 and 1786).

### Full board price

Full board price is applied for a minimum accommodation of 3 consecutive days.

THE PRICE IN THIS PUBLICATION can be subject to change from 01-06-2010 onwards, as per Law n.16/2004, art. 32.

## RÈGLES MAXIMALES CONCERNANT LES RAPPORTS ENTRE LES TOURISTES ET LES HÔTELIERS

- 1) Le prix des chambres ne peut pas être supérieur à celui indiqué dans la liste des prix qui doit être affichée de manière clairement visible aussi bien à la réception de l'hôtel qu'à l'intérieur des chambres. (L.R. 28/07/04 n. 16).
- 2) Le prix exigé doit correspondre au maximum à celui de la chambre à un lit sauf au cas où le client demanderait expressément une chambre à deux lits.
- 3) Le prix pour un lit supplémentaire ajouté à une chambre à un lit ne peut pas dépasser la différence entre le prix de la chambre à un lit et celui d'une chambre à deux lits; si le lit ajouté est placé dans une chambre à deux lits on pourra appliquer une augmentation de 35% sur le prix de la chambre.

### Réclamations

En cas de plaintes concernant l'application des prix, les touristes peuvent présenter une réclamation auprès de l'Ufficio Provincia di Modena - Servizio Turismo, Cultura, Cedoc e Sport, Viale delle Rimembranze, 12 - 41121 Modena - tel. 059/200014.

## HABITUDES ET COUTUMES EN MATIÈRE DE TOURISME

### La réservation

La loi italienne ne régleme pas expressément le "contrat d'hôtel". La validité du contrat étant donnée par le consentement des parties contractantes, celui-ci peut être établi tant sous forme orale que sous forme écrite. L'absence de documentation peut toutefois déterminer des difficultés de solution à tout éventuel litige, la réservation effectuée par écrit et confirmée par écrit est donc conseillable (Recueil Provincial d'Usages).

À l'arrivée à l'hôtel, les hébergements ou les caractéristiques hôtelières non conformes à la réservation qui sont toutefois acceptés par le touriste annulent tout accord précédent. Dans le cas où ils ne soient pas acceptés, ils donnent droit à un hébergement dans un autre hôtel de même catégorie ou de catégorie supérieure. En cas de disparité de prix, l'hôtelier est tenu au paiement de la différence (Recueil Provincial d'Usages).

### Les arrhes

Si le client renonce au séjour pour lequel il avait versé des arrhes, l'hôtelier peut les garder à titre d'indemnisation.

En cas de défaillance de la part de l'hôtelier, le client a droit au double du montant des arrhes versés (C.C. articles 1385 et 1386).

### Le départ anticipé

Le départ anticipé par rapport à la période réservée peut comporter l'application d'une pénalité pouvant s'élever à un maximum de trois fois le prix de la chambre (Recueil Provincial d'Usages).

### La responsabilité de l'hôtelier

La responsabilité de l'hôtelier en cas de vols ou de dommages d'objets appartenant aux clients est régie par les dispositions de la loi prévues à cet effet (C.C. articles 1783, 1784, 1785 et 1786).

### Prix de Pension Complète

Le prix de pension complète par personne est appliqué pour un séjour minimal de trois jours consécutifs auprès de l'hôtel.

## RICHTLINIEN FÜR DAS VERHÄLTNISS ZWISCHEN GAST UND HOTELIER

- 1) Der Zimmerpreis darf auf keinen Fall erhöht werden. Der vom Hotelier berechnete Preis darf den in der entsprechenden Preistabelle ausgewiesenen Betrag nicht übersteigen; diese Tabelle muß in den Büroräumen deutlich sichtbar aushängen. Der Preis ist in jedem Zimmer auf einem eigenen Preisschild angeschlagen (L.R. 28/07/04 n. 16).
- 2) Wenn der Gast nicht ausdrücklich ein Doppelzimmer verlangt, kann nur der für ein Einzelzimmer angegebene Betrag verlangt werden (Art. 7).
- 3) Der Preis für ein zusätzliches Bett in einem Einbettzimmer darf nicht höher sein als der Unterschied zwischen dem Preis eines Einbettzimmers und dem eines Doppelzimmers; wenn das zusätzliche Bett in ein Doppelzimmer gebracht wird, darf der Preis desselben um 35% erhöht werden.

### Beschwerden

Touristen, von denen höhere als die im vorliegenden Jahrbuch veröffentlichte Preise verlangt werden und die mit den Leistungen des Hoteliers nicht zufrieden sind, können bei der Provinz Modena - Servizio Turismo, Cultura, Cedoc e Sport, Viale delle Rimembranze, 12 - 41121 Modena - tel. 059/200014 Beschwerde führen.

## GEBRÄUCHE UND GEWOHNHEITEN IM BEREICH TOURISMUS

### Die Buchung

Der <<Beherbergungsvertrag>> wird vom italienischen Gesetz nicht ausdrücklich geregelt. Da die Gültigkeit des Vertrages durch den Konsens der Vertragsparteien gegeben ist, kann dies sowohl in mündlicher als auch in schriftlicher Form geschehen. Dennoch kann das Fehlen einer Dokumentation Schwierigkeiten für die Lösung evtl. Kontroversen bewirken; deshalb ist es ratsam, dass die Buchung schriftlich erfolgt und schriftlich bestätigt wird. (Provinz-Sammlung der Gebräuche). Wenn bei der Ankunft im Hotel die Unterbringung oder andere Beherbergungsmerkmale, die nicht der Buchung entsprechen, vom Touristen akzeptiert werden, annullieren sie jede vorhergehende Vereinbarung. Falls sie nicht akzeptiert werden, ergibt sich das Recht auf Unterbringung in einem anderen Haus gleicher oder höherer Kategorie. Bei unterschiedlichem Preis ist das Hotel gehalten, die Differenz zu zahlen. (Provinz-Sammlung der Gebräuche)

### Die Anzahlung

Wenn der Kunde den Aufenthalt, für den er eine Anzahlung geleistet hat, nicht antritt, kann das Hotel sie als Entschädigung einbehalten. Hält das Hotel sich hingegen nicht an den Vertrag, hat der Kunde Anrecht auf eine Verdopplung dieser Anzahlung. (Bürgerliches Gesetzbuch Art. 1385, 1386).

### Vorzeitige Abreise

Eine Abreise vor dem Ende des gebuchten Zeitraums kann zur Anwendung einer Strafe führen, die maximal den dreifachen Zimmerpreis ausmachen darf. (Provinz-Sammlung der Gebräuche).

### Die Verantwortung des Hotels

Die Verantwortung des Hotels bei Diebstählen oder Beschädigungen am Eigentum der Kunden ist in eigens vorgesehenen Gesetzen geregelt (Bürgerliches Gesetzbuch Art. 1783, 1784, 1785, 1786).

### Vollpension

Der Vollpensionspreis gilt für mindesten drei Tagen.

LES PRIX INDICUES DANS CETTE PUBLICATION peuvent être sujets à des variations, conformément à l'article 32 de la loi n.16/2004, de 1/6/2010.

DIE IN DER VORLIEGENDEN VERÖFFENTLICHUNG AUFGEFÜHRTEN PREISE können Veränderungen unterliegen, ab 01.06.2010 (Gesetz - Nr.16 vom 28/7/04).