

Condizioni generali di contratto (CGC) per l'accoglienza in hotel/ostello

Le presenti Condizioni generali sono valide per le società di gestione di seguito riportate:

- ao hostel and hotel Berlin GmbH, Adalbertstr. 50, D-10179 Berlino
(Nome della struttura: ao Berlin Friedrichshain)
- ao hostel and hotel Berlin Mitte GmbH, Adalbertstr. 53, D-10179 Berlino
(Nome delle strutture: ao Berlin Mitte, ao Berlin Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel Dresden GmbH, Strehleener Str. 10, D-01069 Dresda
(Nome della struttura: ao Dresden Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel Leipzig GmbH, Brandenburger Str. 2, D-04103 Lipsia
(Nome della struttura: ao Leipzig Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel München GmbH, Arnulfstr. 102, D-80636 Monaco di Baviera
(Nome delle strutture: ao München Hauptbahnhof, ao München Hackerbrücke, ao München Laim)
- ao hostel and hotel Hamburg GmbH, Amsinckstr 2-10, D-20097 Amburgo
(Nome delle strutture: ao Hamburg Hauptbahnhof, ao Hamburg Hammer Kirche, ao Hamburg Reeperbahn, ao Hamburg City)
- ao Hotel and Hostel Düsseldorf GmbH, Corneliusstraße 9-11, D-40215 Dusseldorf
(Nome della struttura: ao Düsseldorf Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel Köln GmbH, Mauritiuswall 64/66, D-50676 Colonia
(Nome delle strutture: ao Köln Dom, ao Köln Neumarkt, ao Köln Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel Nürnberg GmbH, Bahnhofstr. 13-15, D-90402 Norimberga
(Nome della struttura: ao Nürnberg Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel Dortmund GmbH, Königswall 2, D-44137 Dortmund
(Nome della struttura: ao Dortmund Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel Frankfurt GmbH, Mainzer Landstraße 226-230, D-60327 Francoforte sul Meno
(Nome della struttura: ao Frankfurt Galluswarte)
- ao hostel and hotel Aachen GmbH, Hackländerstr. 5, D-52064 Aquisgrana
(Nome della struttura: ao Aachen Hauptbahnhof)
- ao HOTEL and HOSTEL Weimar GmbH, Buttelstedter Str. 27c, D-99427 Weimar
(Nome della struttura: ao Weimar)
- ao Hotel and Hostel Wien GmbH, Lerchenfelder Gürtel 9-11, A-1160 Vienna
(Nome delle strutture: ao Wien Stadthalle, ao Wien Hauptbahnhof)
- ao HOTEL and HOSTEL Graz GmbH, Eggenberger Str. 7, A-8020 Graz
(Nome della struttura: ao Graz Hauptbahnhof)
- ao HOSTEL Praha s.r.o., Decinska 1, CZ-18000 Praga 8
(Nome della struttura: ao Prag Metro Strizkov)
- ao HOTEL and HOSTEL Amsterdam B.V., Hogehilweg 22, NL-1101-CD Amsterdam
(Nome della struttura: ao Amsterdam Zuidooost)
- ao hostel and hotel Stuttgart GmbH, Rosensteinstraße 14, D-70191 Stoccarda
(Nome della struttura: ao Stuttgart City)
- a&o hostel and hotel Berlin GmbH, Adalbertstr. 50, D-10179 Berlino
(Name of the hotel: a&o Berlin Kolumbus)
- ao HOTEL and HOSTEL Salzburg GmbH, Fanny-von-Lehnert-Straße 4, A-5020 Salzburg
(Nome della struttura: ao Salzburg Hauptbahnhof)
- ao HOTEL and HOSTEL Copenhagen ApS
(Name des Hauses: ao Kopenhagen Nørrebro)
- ao HOTELS and HOSTELS Venezia s.r.l., Via Ca Marcello 19, IT-30172 Venezia
(Nome della struttura: ao Venezia Mestre)
- ao HOTELS and HOSTELS Bremen GmbH, Breitenweg 55, D-28195 Bremen
(Nome della struttura: ao Bremen Hauptbahnhof)
- ao hostel and hotel Frankfurt GmbH, Mainzer Landstraße 226-230, D-60327 Francoforte sul Meno
(Nome della struttura: ao Frankfurt Ostend)
- ao HOTEL Praha s.r.o., V Uzlabine 3068/19, CZ-18000 Praga
(Nome della struttura: ao Prag Rhea)

Le società di cui sopra operanti quale partner contrattuale saranno di seguito menzionate come "ao GmbH".

§ 1 Principi base e ambito di applicazione

(1) Le presenti CGC regolano il rapporto contrattuale tra la ao GmbH interessata e il cliente unitamente al regolamento interno di ao GmbH, scaricabile seguendo il link di seguito riportato: www.aohostels.com/it/cgc. Il regolamento interno è pertanto parte integrante del contratto di volta in volta stipulato. In particolare va rispettato il divieto di fumare ivi contemplato, la cui violazione prevede penali.

(2) Le presenti CGC si applicano per tutti i contratti relativi alla cessione e locazione di camere d'albergo/ostello, nonché a tutte le forniture e prestazioni operate nei confronti del cliente da parte delle società di gestione sopra citate.

(3) La sublocazione o la rilocazione delle camere cedute così come il loro utilizzo diverso dalle finalità dell'alloggio necessitano di volta in volta della previa autorizzazione scritta della ao GmbH interessata.

(4) Le condizioni commerciali del cliente saranno applicate unicamente a fronte di accordi scritti.

(5) Non si accolgono ospiti minorenni di età inferiore ai 14 anni che viaggiano non accompagnati. I minori dai 14 anni in su che viaggiano da soli necessitano del permesso scritto dei genitori/tutori nonché adeguata prova che ne documenti l'autenticità. Consigliamo vivamente di prendere accordi preliminari con il nostro ufficio prenotazioni, poiché in gran parte dei casi l'alloggio è destinato ad ambo i sessi.

§ 2 Stipula del contratto, partner contrattuale, prescrizione

(1) Il contratto entra in vigore contestualmente all'accettazione del cliente da parte di ao GmbH. ao GmbH a sua discrezione può confermare la prenotazione della camera per iscritto.

(2) Partner contrattuali sono la ao GmbH e il cliente. Qualora la prenotazione sia stata effettuata da un soggetto terzo per conto del cliente, questi risponderà in solido nei confronti di ao GmbH per tutti gli obblighi previsti dal contratto di alloggio in hotel/ostello, a condizione che ao GmbH sia in possesso della relativa dichiarazione del soggetto stesso.

(3) Qualsiasi rivendicazione nei confronti di ao GmbH cadrà in prescrizione dopo un anno a decorrere dalla data di inizio del regolare periodo di prescrizione notificato. Le richieste di risarcimento danni cadono in prescrizione, indipendentemente dalla notifica, entro cinque anni. L'abbreviazione del periodo di prescrizione non è applicabile in caso di rivendicazioni risultanti da violazioni intenzionali o colpose degli obblighi da parte di ao GmbH.

§ 3 Servizi, prezzi, pagamento, compensazione, commissioni

(1) ao GmbH ha l'obbligo di tenere a disposizione le camere prenotate dal cliente e di fornire i servizi concordati.

(2) Il cliente ha l'obbligo di pagare l'importo concordato per la cessione della camera e per tutti gli altri servizi messi a disposizione da ao GmbH. Ciò vale anche per i servizi e le somme anticipate a terzi da ao GmbH per conto del cliente.

(3) I prezzi includono l'aliquota IVA prevista dalla legge. In caso di incremento dell'aliquota IVA ao GmbH ha la facoltà di adeguare il prezzo contemplato dal contratto. Lo stesso vale per l'eventuale introduzione o aumento di imposte e tasse inerenti il pernottamento. ao GmbH ha inoltre la facoltà di variare i prezzi qualora il cliente richieda una successiva modifica, e ao l'accetti, del numero di camere prenotate, dei servizi che ao GmbH dovrà prestare o della durata del soggiorno degli ospiti.

(4) Le fatture emesse da ao GmbH prive di data di scadenza vanno pagate entro 10 giorni dal ricevimento della fattura senza trattenute. ao GmbH ha la facoltà di esigere pagamenti in scadenza e l'immediato versamento degli stessi. In caso di ritardo di pagamento ao GmbH ha diritto ad addebitare gli interessi di mora previsti dalla legge, attualmente pari all'8%, o, in caso di transazioni che coinvolgano un consumatore finale, interessi superiori di 5 punti percentuali al tasso base. ao GmbH si riserva di documentare l'eventuale danno di entità superiore.

(5) In caso di viaggi organizzati ao GmbH ha la facoltà di richiedere il pagamento anticipato o una cauzione contestualmente alla stipula del contratto o in un momento successivo, in conformità alle relative disposizioni. L'ammontare dell'anticipo e la data di pagamento possono essere fissati per iscritto nel contratto. I soggiorni superiori alle sette notti possono essere prenotati solo a fronte di pagamento anticipato dell'intero importo.

(6) Il cliente ha diritto a compensazione o riduzione nei confronti di ao solo a fronte di una rivendicazione incontestabile o legalmente valida.

(7) Il pagamento al ricevimento della fattura è possibile unicamente previo espresso assenso di ao GmbH, a fronte della presentazione di una dichiarazione di assunzione delle spese.

(8) Le eventuali spese bancarie sono a carico del cliente.

(9) Per prenotazioni con FIX-Rate: il cliente pagherà un prezzo ridotto. Il pagamento dovrà essere effettuato in anticipo al momento della prenotazione. La prenotazione vincolante non può essere annullata e il pagamento non

- (10) può essere rimborsato, poiché per il prezzo ridotto si è già tenuto conto della detrazione relativa alle spese risparmiate. Gli alloggi sono tenuti liberi anche nel caso in cui si arrivi in ritardo (dopo le ore 18.00).
- (11) Per prenotazioni con FLEX-Rate: il pagamento è flessibile e sarà effettuato all'arrivo. La prenotazione dell'alloggio non è vincolante e può essere annullata gratuitamente per telefono entro le 18.00 del giorno dell'arrivo. Gli alloggi non saranno tenuti liberi in caso si arrivi tardi. Per le prenotazioni effettuate il giorno dell'arrivo, dopo le ore 18.00, gli alloggi saranno tenuti liberi per il cliente per massimo 2 ore e poi saranno resi nuovamente disponibili. Una prenotazione vincolante ha luogo solo dopo il pagamento dell'importo che deve essere effettuato in loco. Al cliente è data la possibilità di comunicare telefonicamente piccoli ritardi.

§ 4 Recesso del cliente dal contratto

(1) ao GmbH in linea di principio riconosce il diritto del cliente a recedere dal contratto in qualsiasi momento. Ciò tuttavia non vale per le tariffe speciali contrassegnate come "non annullabili". Le condizioni vengono riportate in dettaglio di seguito:

§ 4a Disdetta, cancellazione, mancato utilizzo dei servizi ao GmbH per viaggiatori individuali (sotto le 10 persone). Per prenotazioni dirette presso ao da parte del cliente finale vale quanto segue:

salvo accordi diversi, la prenotazione potrà essere annullata gratuitamente entro le ore 18.00 (ora locale hotel/ostello) del giorno di arrivo. (Vedi anche §6, punto 2);

salvo accordi diversi, le tariffe scontate o speciali e le offerte, non sono annullabili. Ciò vale in particolare per la "Fix-Rate, tariffa ridotta prenotabile via sito ao. In questo caso non è previsto il rimborso; la detrazione per prestazioni non avvenute è già considerata nel prezzo ridotto. ao GmbH consiglia ai clienti di stipulare una polizza di annullamento viaggi. Il cliente ha la facoltà di dimostrare che quanto sopra contemplato non è stato fornito o non è stato fornito nell'entità richiesta. Per prenotazioni tramite terzi (per es. tour operator) valgono le condizioni di annullamento contemplate alla relativa sezione.

§ 4b Disdetta, cancellazione, mancato utilizzo dei servizi ao GmbH per gruppi:

Termini per la cancellazione: qualora non diversamente previsto dal contratto, saranno applicati i termini seguenti:

Gruppi dalle 10* persone in su:

- fino a 4 settimane precedenti l'arrivo cancellazione gratuita
- fino a 2 settimane precedenti l'arrivo 50% del prezzo complessivo pattuito
- fino a 8 giorni precedenti l'arrivo 75% del prezzo complessivo pattuito
- a partire da 7 giorni precedenti l'arrivo 90% del prezzo complessivo pattuito

Gruppi dalle 20* persone in su:

- fino a 8 settimane precedenti l'arrivo cancellazione gratuita
- fino a 4 settimane precedenti l'arrivo 50% del prezzo complessivo pattuito
- fino a 8 giorni precedenti l'arrivo 75% del prezzo complessivo pattuito
- a partire da 7 giorni precedenti l'arrivo 90% del prezzo complessivo pattuito

* Farà fede il numero massimo di persone indicato in fase di prenotazione

§ 4c Servizi seminario: disdetta, cancellazione, mancato utilizzo dei servizi ao GmbH

- fino a 7 giorni precedenti l'utilizzo gratuita
- da 6 a 2 giorni precedenti l'utilizzo 30% del prezzo complessivo pattuito
- a partire da 1 giorno precedente l'utilizzo 60% del prezzo complessivo pattuito

L'addebito per annullamento delle eventuali camere prenotate in parallelo avverrà a parte e indipendentemente.

(2) Il recesso dal contratto stipulato con ao GmbH da parte del cliente necessita della forma scritta e dell'assenso scritto di ao GmbH. In caso di mancato assenso da parte di ao la somma prevista dal contratto va versata anche qualora il cliente non

usufruisca dei servizi concordati per contratto. Ciò non vale in caso di violazione dell'obbligo di ao GmbH di rispettare diritti, beni giuridici e interessi generali del cliente, qualora il rispetto del contratto da parte dello stesso non sia sostenibile o qualora egli abbia diritto di recesso per legge o per contratto.

(3) Qualora tra ao GmbH e il cliente sia stato concordato in forma scritta un termine per il recesso gratuito dal contratto, il cliente avrà facoltà di recedere senza che ciò comporti il diritto di ao GmbH al pagamento o risarcimento. Il diritto di recesso del cliente viene meno qualora egli non si avvalga di tale diritto nei confronti di ao per iscritto entro i termini indicati, a meno che non sussista un diritto di recesso del cliente ai sensi del paragrafo 1 punto 3.

(4) In caso di camere non utilizzate dal cliente ao GmbH è tenuta a detrarre l'incasso derivante dalla vendita delle camere ad altri nonché le spese risparmiate.

(5) ao Hotel and Hostel GmbH ha la facoltà di esigere il pagamento stabilito per contratto e di indicare un forfait da detrarre per le spese risparmiate. Il cliente in tal caso ha l'obbligo di versare almeno il 90% del prezzo concordato per contratto. Il cliente ha la facoltà di dimostrare che quanto sopra contemplato non è stato fornito o non è stato fornito nell'entità richiesta.

(6) ao GmbH consiglia ai clienti di stipulare una polizza di annullamento viaggi.

§ 5 Recesso di ao GmbH

(1) Qualora non avvenga il pagamento anticipato concordato ai sensi del § 3 punto 6 delle presenti CGC, anche una volta scaduto il termine moratorio fissato da ao GmbH, ao stessa avrà diritto a recedere dal contratto. ao GmbH ha pertanto la facoltà di emettere una fattura per annullamento ai sensi del § 4 punto 1. ao GmbH ha ugualmente diritto di cancellazione qualora le fatture ancora in sospeso relative a prenotazioni precedenti non siano state pagate nonostante il precedente sollecito. Lo stesso vale in caso di pagamenti ancora in sospeso nei confronti di altre società di gestione ao.

(2) ao GmbH ha inoltre diritto a recedere dal contratto per giusta causa nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore o altre circostanze non imputabili a ao GmbH che ostacolano il rispetto del contratto;
- qualora l'assegnazione delle camere non sia possibile causa l'ordinanza emessa dalle autorità;
- qualora le camere siano state prenotate con dati falsi o ingannevoli, ad esempio con riferimento alle persone o alla finalità;
- qualora ao GmbH abbia ragione di credere che l'utilizzo dei servizi dell'hotel/ostello comprometta il regolare svolgimento del lavoro, la sicurezza o la reputazione pubblica di ao GmbH, senza che ciò sia imputabile all'ambito di controllo e organizzazione di ao GmbH stessa;
- a fronte di una violazione del §1 punto 3 delle presenti CGC.

(3) In caso di recesso giustificato da parte di ao GmbH il cliente non ha diritto a risarcimento alcuno.

§ 6 Assegnazione, consegna e restituzione della camera

(1) Il cliente non acquisisce il diritto all'assegnazione di determinate camere.

(2) Le camere prenotate saranno a disposizione del cliente a partire dalle ore 15:00 del giorno di arrivo concordato. Il cliente non ha diritto all'accesso alle camere prima di tale ora. Le camere non pagate in anticipo saranno tenute riservate per il cliente fino alle ore 18:00 del giorno di arrivo. Dopo tale orario il cliente perderà il diritto alla camera. In caso di arrivo successivo all'orario indicato si prega assolutamente di informare l'hotel/ostello.

(3) Il giorno della partenza concordato, le camere di ao GmbH vanno lasciate libere entro le ore 10:00 (da lun. a ven.) o le ore 11:00 (sab., dom. e festivi). Successivamente, in caso di ritardo nel liberare la camera, ao GmbH ha diritto ad addebitarne l'utilizzo fino alle ore 18:00 con il 50% del prezzo pieno di listino, e successivamente alle 18:00 con il 100% del prezzo. Quanto sopra non giustifica eventuali rivendicazioni contrattuali da parte del cliente. Gli ospiti che abbiano prenotato una camera singola o doppia via sito ao (www.aohostels.com) hanno la possibilità di usufruire del "late check-out", da aggiungere alla prenotazione, che prevede una proroga dell'orario di check-out fino alle ore 14:00.

§ 7 Responsabilità di ao GmbH

(1) ao GmbH risponde con la diligenza richiesta a un soggetto commerciale degli obblighi risultanti dal presente contratto.



Resta esclusa la richiesta di risarcimento danni da parte del cliente. Ciò non vale per i danni derivanti da lesioni arrecate alla vita, all'integrità fisica o alla salute se imputabili a violazioni di obblighi da parte di ao GmbH, o altri danni riconducibili a violazione intenzionale o colposa degli obblighi da parte di ao GmbH nonché a danni riconducibili a violazione degli obblighi tipici del contratto sempre da parte di ao GmbH. L'eventuale violazione di obblighi da parte di un legale rappresentante o di un ausiliario equivale a violazione da parte della AO GmbH. In caso di carenze o difetti dei servizi forniti da ao GmbH, la società stessa, sempre se al corrente o a fronte di reclamo del cliente, provvederà a intervenire di conseguenza. Il cliente è tenuto a contribuire in misura sostenibile all'eliminazione del problema e a limitare i possibili danni.

(2) In caso di danni arrecati ao GmbH risponde nei confronti del cliente nella misura prevista dalla legge, ovvero fino a cento volte il prezzo della camera, per un massimo di € 3.500,00, nonché di denaro, valori e preziosi fino a € 800,00. Nella cassaforte dell'ostello possono essere custoditi denaro, valori e preziosi per un valore massimo di € 1.000,00. ao GmbH raccomanda vivamente di usufruire di tale opportunità. La responsabilità viene meno qualora il cliente, una volta venuto a conoscenza della perdita, distruzione o danneggiamento, non informi tempestivamente ao GmbH. Per l'ulteriore responsabilità di ao GmbH vale quanto contemplato al paragrafo 1 punti 2-4.

(3) Qualora al cliente venga messo a disposizione un posto auto nel garage o presso un parcheggio dell'hotel/ostello, anche a pagamento, tale fatto non equivarrà a stipula di un contratto di custodia. ao GmbH non risponde della sparizione o danneggiamento di veicoli sostanti o parcheggiati sul terreno dell'hotel e relativo contenuto, fatti salvi i casi di intenzionalità e grave colpa. In tal caso vale quanto contemplato al paragrafo 1, punti 2-4.

(4) I messaggi, la posta e gli invii di merce destinati agli ospiti vengono trattati con la massima cura. ao GmbH può occuparsi di recapitare, custodire e - su richiesta e dietro compenso - di provvedere all'inoltro di quanto sopra. In tal caso vale quanto contemplato al paragrafo 1, punti 2-4.

§ 8 Clausole finali

(1) Modifiche o integrazioni al contratto, all'accettazione o alle presenti CGC per l'alloggio in hotel/ostello necessitano della forma scritta. Le modifiche o integrazioni apportate dal cliente non hanno validità alcuna.

(2) Luogo di adempimento e di pagamento è la sede di ao GmbH.

(3) Unico Foro competente, anche in caso di controversie relative ad assegni e valute per le transazioni commerciali, è la sede della ao GmbH interessata. Qualora un partner contrattuale non disponga di un Foro competente nel relativo Paese, varrà quale Foro competente la sede della ao GmbH interessata.

(4) Si applica il Diritto del Paese nel quale ha sede la società di gestione ao interessata. Resta esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita nonché delle norme di conflitto.

(5) Qualora alcune delle clausole delle presenti CGC relative all'alloggio in hotel/ostello si rivelassero inefficaci o divenissero tali, ciò non comprometterà l'efficacia delle restanti clausole. Per tutto il resto andranno applicate le disposizioni di legge.

(6) ao GmbH si oppone a qualsiasi forma di discriminazione, radicalismo, violenza e xenofobia e si riserva il rifiuto di alloggiare persone che non si identifichino con tale opposizione.

Versione aggiornata al 20.09.2018