

Condizioni Generali Aziendali per l'hotel Radisson Collection Hotel, Santa Sofia Milan - Meeting ed eventi

1. Ambito di applicazione; Formazione del contratto

Le presenti Condizioni Generali Aziendali ("CG") si applicano al contratto tra il Cliente e Radisson Collection Hotel, Santa Sofia Milan in Via Santa Sofia 29 - 20122 Milano (MI) Italy, in relazione ai servizi alberghieri per meeting ed eventi secondo i termini della nostra offerta contrattuale ("**Offerta Contrattuale**"). Un contratto viene stipulato quando il Cliente accetta la nostra Offerta Contrattuale o quando noi accettiamo la sua richiesta di adesione ("**Contratto**"). Il Contratto viene confermato da parte nostra in forma scritta.

2. Meeting ed eventi

Secondo i termini dell'Offerta Contrattuale, per meeting ed eventi si intendono uno o più giorni consecutivi in cui il Cliente prevede di riunire un determinato numero di persone nelle nostre strutture per uno scopo specifico ("**Evento**"). Durante l'Evento forniremo vari servizi, tra cui pernottamento nelle nostre camere, affitto di sale per meeting ed eventi, fornitura di attrezzatura, ristorazione e altri servizi ("**Servizi Alberghieri**").

In caso di modifiche all'Evento (quali il numero di partecipanti o camere per gli ospiti), il Cliente è tenuto a comunicarlo per iscritto senza ritardi ingiustificati. Qualora il numero dei partecipanti aumentasse, faremo del nostro meglio per accogliere le persone aggiuntive. Tuttavia, non possiamo fornire garanzie in merito.

Non è consentito introdurre cibo o bevande nell'hotel o nelle strutture per il consumo in loco, salvo previa autorizzazione scritta da parte nostra.

3. Strutture per eventi

Metteremo a disposizione del Cliente le strutture, i locali e l'attrezzatura necessaria ai sensi dell'Offerta Contrattuale ("**Strutture**"). Ci riserviamo il diritto di sostituire le strutture prenotate in caso di variazione delle circostanze effettive. Tali circostanze includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, una diminuzione o un aumento del numero di partecipanti, problemi tecnici delle Strutture, rischi per la salute o per la sicurezza.

In assenza di nostra previa autorizzazione scritta, il Cliente non potrà installare o utilizzare attrezzatura tecnica di sua proprietà. Il Cliente, tuttavia, potrà chiederci di reperire attrezzatura tecnica e di altro tipo da partner esterni per suo conto. Siamo autorizzati ad addebitare al Cliente i costi dell'elettricità sostenuti per l'utilizzo di tale attrezzatura e di chiedere un pagamento per il costo della connessione per l'utilizzo dei sistemi informatici. Se in relazione all'evento dovessimo prestare servizi o effettuare pagamenti a partner esterni, in particolare sulla base di pretese di società di gestione dei diritti d'autore (come GEMA), anche questi costi saranno a carico del Cliente.

Senza il nostro previo consenso scritto, il Cliente non potrà installare o utilizzare attrezzatura tecnica, né attaccare decorazioni alle pareti o al soffitto. Dopo l'Evento, il Cliente è tenuto a rimuovere tutti i sistemi senza ritardi ingiustificati. Il Cliente è responsabile dello smaltimento di eventuali rifiuti o materiali di imballaggio secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge.

Il deposito di attrezzatura e oggetti del Cliente o di partner esterni presso le nostre Strutture è a rischio e pericolo del Cliente. Saremo responsabili per la perdita, la distruzione o il danneggiamento di tale attrezzatura solo in caso di grave negligenza o dolo. Tutte le attrezzature e gli oggetti introdotti dovranno essere conformi alle norme antincendio. Potremo esigere una prova ufficiale di tale conformità.

L'utilizzo delle nostre Strutture e dei Servizi Alberghieri deve essere conforme al Contratto nonché agli statuti e ai regolamenti nazionali e locali. Tutti i servizi di catering (compresa l'estensione degli orari di apertura del bar) devono ricevere nostra conferma e approvazione scritta prima della data dell'Evento. Salvo diverso accordo espresso, il Cliente dovrà ottenere i permessi e le autorizzazioni necessarie e pagare i relativi costi (quali ad esempio canoni di licenza per l'utilizzo dei diritti musicali, contributi previdenziali obbligatori per gli artisti e altri ancora).

4. Camere

Le camere verranno fornite da parte nostra al Cliente secondo quanto specificato nell'Offerta Contrattuale.

Salvo diverso accordo espresso, il check-in deve avvenire il giorno di arrivo a partire dalle ore 15:00 e il check-out il giorno di partenza a mezzogiorno. Il check-out ritardato potrebbe comportare costi aggiuntivi. Questa variazione dipende dalla disponibilità del giorno in questione. Se un partecipante lascia l'hotel prima della data di partenza concordata, potrebbe incorrere in spese di cancellazione.

Qualora non fossimo in grado di fornire il numero camere precedentemente confermato, informeremo il Cliente non appena possibile. In tal caso, saranno a nostro carico i costi per una sistemazione alternativa nell'hotel più vicino di categoria analoga. Saranno inoltre a nostro carico i costi di una conversazione telefonica e di un trasporto giornaliero dalla nostra Struttura all'hotel alternativo e viceversa.

5. Cancellazioni

In considerazione delle seguenti norme, è possibile effettuare una cancellazione tramite notifica scritta secondo i seguenti termini:

Numero di notti in camera/delegati contrattualizzati prenotati							
Scadenze prima dell'inizio dell'evento pianificato o dell'arrivo previsto (in giorni prima dell'inizio/arrivo)		1 - 15 Ospiti/Notti di pernottamento	16 - 40 Ospiti/Notti di pernottamento	41 - 75 Ospiti/Notti di pernottamento	76 - 150 Ospiti/Notti di pernottamento	150 - 250 Ospiti/Notti di pernottamento	251 Ospiti/Notti di pernottamento o e oltre
Livello 9	Fino a 1 giorno	1 Notte di pernottamento /Delegato	2 Notti di pernottamento /Delegato	3 Notti di pernottamento /Delegato	3 Notti di pernottamento /Delegato	3 Notti di pernottamento /Delegato	3 Notti di pernottamento /Delegato
Livello 8	Fino a 3 giorni	10%	10%	5%	0%	0%	0%
Livello 7	Fino a 7 giorni	40%	25%	10%	5%	0%	0%
Livello 6	Fino a 14 giorni	100%	40%	25%	10%	5%	0%
Livello 5	Fino a 28 giorni		100%	40%	25%	10%	5%
Livello 4	Fino a 60 giorni			100%	40%	25%	10%
Livello 3	Fino a 90 giorni				100%	40%	25%
Livello 2	Fino a 120 giorni					100%	40%
Livello 1	Fino a 180 giorni						100%

Intervallo percentuale che può essere annullato gratuitamente

Tutte le riduzioni si basano sull'ultimo valore confermato della prenotazione.

In caso di ulteriori o successive cancellazioni di camere o di partenze anticipate dei partecipanti, potremo richiedere al Cliente un risarcimento pari al (100%) dei prezzi concordati per la cancellazione.

In caso di ulteriori o successive cancellazioni di Servizi Alberghieri, potremo richiedere al Cliente un risarcimento pari al (100%) delle quote e dei costi di partecipazione concordati.

Se è stata concordata la possibilità di annullamento del Contratto da parte del Cliente senza penali entro una data stabilita, tale disposizione sarà valida anche per l'hotel, che potrà annullare il Contratto entro tale data senza alcun obbligo nei confronti del Cliente.

Se il Cliente annulla i Servizi alberghieri concordati per una percentuale superiore al 30%, saremo autorizzati ad aumentare in misura ragionevole le tariffe specificate nella Offerta Contrattuale, a prescindere dalle spese di cancellazione applicabili.

Qualsiasi cancellazione di notti/partecipanti oltre le percentuali elencate al punto 5. Le cancellazioni e i mancati arrivi ci autorizzano a esigere il pagamento di un indennizzo pari al valore stabilito dal contratto.

6. Prezzi

I prezzi sono offerti nella rispettiva valuta locale e includono le relative imposte e commissioni di servizio. Potremmo aumentare i prezzi in misura ragionevole se si verificano aumenti imprevisti delle tasse, aumenti dei costi dei prodotti o colli di bottiglia nella fornitura, domanda cittadina anormalmente elevata, che sono fuori dal nostro controllo, ma non più del 5%. Nell'ambito dei contratti per i consumatori, tale norma si applica solo se il periodo tra la formazione del contratto e l'inizio dell'Evento è superiore a quattro mesi. Se ci avvaliamo del diritto di aumentare le tariffe, entrambe le parti hanno il diritto di recedere dal contratto senza spese.

I pacchetti di partecipazione sono disponibili tutti i giorni dalle 9:00 alle 18:00. Se l'evento inizia o termina al di fuori di tali orari, potrebbero essere applicati costi aggiuntivi. Verranno fatturate separatamente anche eventuali disposizioni speciali.

Abbiamo il diritto di adeguare i prezzi di oltre il 5% nel caso in cui il periodo tra la formazione del contratto e l'inizio dell'Evento sia superiore a un anno.

Se le aliquote fiscali o IVA aumentano in qualsiasi momento tra la firma del contratto e l'arrivo del gruppo/evento, RHG si riserva il diritto di adeguare di conseguenza i prezzi. Lo stesso discorso vale nel caso in cui le imposte o l'IVA diminuiscano.

7. Acconto

Radisson Collection Hotel, Santa Sofia Milan
Via Santa Sofia 29 - 20122 Milano (MI)
+39 02 3621 3200 info.santasofia@radissoncollection.com

Se viene concordato un acconto, questo dovrà essere versato entro (30) giorni dalla firma del contratto. Siamo autorizzati a richiedere ulteriori acconti prima dell'Evento. In caso di mancato pagamento degli acconti, abbiamo il diritto di recedere dal contratto e richiedere un risarcimento pari alle penali di cancellazione applicate al momento della scadenza del pagamento.

Qualora il pagamento delle spese delle camere e delle tariffe dei pacchetti giornalieri dei partecipanti fosse a loro carico, il Cliente è tenuto a informare debitamente i partecipanti e saremo autorizzati a chiedere loro di fornire una garanzia sotto forma di carta di credito o altra forma analoga. Nel caso il Cliente avesse esigenza di una linea di credito, deve inviare il modulo di richiesta di credito compilato (21) giorni prima dell'inizio dell'Evento.

Livelli di pagamento della cauzione

10% del valore totale entro e non oltre 30 giorni dalla firma del Contratto

50% del valore totale entro e non oltre 90 giorni prima dell'inizio dell'Evento

100% del valore totale entro e non oltre 30 giorni prima dell'inizio dell'Evento

Qualora il Cliente non effettuasse tali pagamenti cauzionali, saremo autorizzati a recedere dal Contratto e a richiedere il risarcimento dei danni in misura equivalente alle spese di cancellazione applicabili alla data di scadenza della cauzione.

8. Pagamento

Tutti i costi e gli oneri relativi ai Servizi Alberghieri previsti dal Contratto sono a carico del Cliente. Eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal Cliente o dai partecipanti durante l'Evento dovranno essere saldati alla partenza. Qualora da parte nostra fosse stato concesso e approvato un credito, le fatture dovranno essere completamente saldate entro 14 giorni dalla ricezione. In caso di mancato pagamento, potremo richiedere interessi di mora pari a 9 punti percentuali sopra il tasso di interesse di base (o 5 punti percentuali sopra il tasso di interesse di base per i contratti per consumatori).

In qualità di debitore solidale, il Cliente è personalmente responsabile del corretto pagamento delle camere e dei pacchetti di partecipazione giornalieri, che deve avvenire alla partenza.

Qualora il pagamento delle spese delle camere e delle tariffe per meeting ed eventi e per supplementi fosse a carico dei singoli partecipanti su base individuale, saremo autorizzati a richiedere ai partecipanti una cauzione sotto forma di garanzia con carta di credito o metodo analogo al loro arrivo. Tutti questi addebiti devono essere saldati per intero al momento della partenza. Qualora i partecipanti non provvedessero al pagamento o al deposito cauzionale, l'azienda contraente sarà responsabile del pagamento delle fatture in sospeso.

9. Risoluzione/recesso da parte dell'hotel

Siamo autorizzati a recedere dal Contratto, con effetto immediato e fornendone comunicazione scritta al Cliente, se (i) circostanze estranee al nostro controllo rendono impossibile fornire al Cliente i Servizi alberghieri concordati e ottemperare ai nostri obblighi contrattuali ai sensi del Contratto; o (ii) abbiamo motivo di sospettare che il Cliente abbia fornito informazioni fuorvianti o false in merito fatti essenziali, quali lo scopo dell'Evento, e che lo svolgimento dell'Evento potrebbe danneggiare o mettere a repentaglio la nostra sicurezza, reputazione o il nostro normale funzionamento; o (iii) se nei confronti del Cliente siano state avviate procedure di bancarotta o concordato o è stato emesso un provvedimento esecutivo relativo ai beni di sua proprietà. Non siamo tenuti a risarcire il Cliente per le perdite o gli svantaggi subiti a causa della risoluzione del Contratto in base a una qualsiasi di queste condizioni.

10. Divieto di cessione, subaffitto o riaffitto

Salvo previo consenso scritto da parte nostra, il Cliente non potrà cedere o trasferire il Contratto a terzi, né subaffittare o riaffittare le Strutture prenotate a terzi, incluse società del gruppo associate al Cliente. Siamo autorizzati a risolvere il contratto in caso di violazione e a modificare i prezzi e le condizioni in caso di cessione.

11. Responsabilità

Rispondiamo nei confronti del Cliente o dei partecipanti per perdite o danni esclusivamente causati da grave negligenza e intenzionalità, in conformità con le disposizioni di legge. Negli altri casi, saremo responsabili solo in caso di violazione di un obbligo contrattuale sostanziale, limitatamente al risarcimento dei danni prevedibili e tipici. Le richieste di risarcimento avanzate nei nostri confronti sono valide solo se presentate immediatamente dopo che il Cliente è venuto a conoscenza del possibile danno o perdita ed entro e non oltre (1) anno dopo la data di inizio concordata per l'Evento. Questa limitazione di responsabilità non si applica alla nostra responsabilità per danni derivanti dalla violazione della vita, dell'integrità fisica e della salute.

Il Cliente è responsabile nei nostri confronti per eventuali perdite o danni correlati a edifici o Strutture di nostra proprietà, al nostro personale o ad altri ospiti, al nostro sistema di marchi o per qualsiasi altro danno, sia esso provocato dal Cliente o da qualsiasi partecipante o partner esterno coinvolto nell'Evento. Nel caso degli imprenditori, questa responsabilità esiste a prescindere dalla colpevolezza. A tutela della nostra esposizione alla responsabilità del Cliente, potremo richiedere una prova dell'assicurazione di responsabilità civile stipulata dal Cliente in relazione all'Evento.

Se il Cliente non è un organizzatore dell'Evento, o se ha incaricato un intermediario commerciale o un organizzatore, sarà responsabile insieme all'intermediario o all'organizzatore in qualità di debitore in solido per tutte le obbligazioni derivanti e connesse al Contratto.

12. Legge applicabile; Foro di competenza

Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana. Ogni eventuale controversia o reclamo derivante da o connesso al presente Contratto dovrà essere risolto in via amichevole tra le parti. Qualora non venisse raggiunta una composizione amichevole e il Cliente fosse un imprenditore, la questione dovrà essere sottoposta all'attenzione del foro di competenza per la sede dell'hotel.

Avviso ai consumatori relativo al Collegio arbitrale dei consumatori dell'UE

L'Unione Europea ha istituito una piattaforma online per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di diritto dei consumatori:

[Risoluzione di controversie online | Commissione Europea \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/). È tuttavia espressamente esclusa la nostra partecipazione alla risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi del diritto dei consumatori.

13. Forza maggiore

Se si verifica un evento di forza maggiore, il contratto può essere rinviato o modificato in tutto o in parte da entrambe le parti. Si definisce sempre forza maggiore qualsiasi evento imprevedibile ed inevitabile del quale non siamo responsabili. La forza maggiore deve essere determinata caso per caso, ma in genere include eventi quali guerre, rivoluzioni, disastri naturali, incendi, terremoti, inondazioni, scioperi, disposizioni di legge, misure adottate dalle autorità, terrorismo, epidemie e pandemie (come il COVID-19) e resistenza all'arresto. Il Cliente non ha diritto ad alcuna cancellazione gratuita nel caso si possa ragionevolmente prevedere che accetti le modifiche, accetti le rettifiche contrattuali che ne derivano nonché il supporto per una nuova prenotazione. Previo accordo con l'hotel l'Evento può essere posticipato di 365 giorni.

Qualora per il Cliente o l'hotel non fosse possibile tenere o partecipare all'Evento in seguito raccomandazioni, quali il distanziamento fisico, dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o di autorità sanitarie analoghe, sarà possibile rimandare l'Evento a un momento successivo entro i 12 mesi successivi senza alcuna penale rispetto a quanto previsto dal Contratto. Qualora l'Evento venisse posticipato, si applicheranno le norme di cancellazione originariamente previste dal Contratto.

14. Norme per i pacchetti turistici

LEGISLAZIONE EUROPEA:

Se il Cliente sceglie e paga per un servizio di viaggio, quindi prenota altri servizi di viaggio attraverso la nostra azienda, NON potrà beneficiare dei diritti applicabili ai pacchetti di viaggio ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302.

Pertanto, la nostra azienda non sarà responsabile della corretta prestazione di tali servizi di viaggio aggiuntivi. In caso di problemi, il Cliente dovrà rivolgersi al fornitore del relativo servizio.

Se il Cliente prenota servizi di viaggio aggiuntivi durante la medesima visita alla nostra azienda o nell'ambito di una medesima interazione con noi, tali servizi di viaggio diventano parte integrante dei servizi di viaggio associati. In questo caso, disponiamo delle garanzie prescritte dalla legge dell'Unione Europea per il rimborso dei pagamenti da parte del Cliente a nostro favore per i servizi che la nostra insolvenza ci ha impedito di prestare. Tenere presente che questo caso non prevede un rimborso se il rispettivo fornitore di servizi è insolvente.

Abbiamo stipulato una protezione in caso di insolvenza con la compagnia assicurativa competente dell'hotel.

I viaggiatori possono contattare questa istituzione o, se applicabile, l'autorità competente (dati di contatto, inclusi nome, indirizzo geografico, e-mail e numero di telefono) se i servizi di viaggio vengono loro negati a causa della nostra insolvenza.

Nota: questa tutela da insolvenza non si applica ai contratti con altre parti, diverse da noi, che potranno essere adempiuti nonostante l'insolvenza della nostra azienda. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/civil-justice/civil-and-commercial-law/insolvency-proceedings_en

15. Protezione dei dati

Tratteremo i dati personali che riceviamo dai nostri Clienti (ad esempio, dati di contatto, elenchi delle camere e altri) in conformità all'informativa globale sulla privacy di Radisson Hotel Group, disponibile sul nostro sito web, in qualità di titolare autonomo del trattamento. Fornendo i dati personali, il Cliente conferma di avere il diritto di farlo e di aver rispettato gli obblighi di trasparenza nei confronti degli interessati ai fini della fornitura dei servizi previsti dal presente Contratto.