

# HOTEL POLICY

## Sommario:

## Summary:

Pre-autorizzazioni:	Pag. 2-3
Preauthorizations:	Pag. 2-3
Prenotazioni NON rimborsabili e prepagate:	Pag. 4-5
NON Refundable and Prepaid reservations:	Pag. 4-5
Politiche di cancellazione:	Pag. 6
Cancellation policy:	Pag. 6
Bambini:	Pag. 7
Children:	Pag. 7
Cani – Gatti e altri animali:	Pag. 8
Dogs – Cats – Pets in general:	Pag. 8
Varie:	Pag. 9
Other information:	Pag. 9

## Pre-autorizzazioni:

Tutte le prenotazioni, **al fine di essere confermate**, richiedono una **pre-autorizzazione** di una carta di credito a garanzia della prima notte, che viene incassata dall'Hotel solo in caso di mancato arrivo o cancellazioni oltre i termini del contratto di prenotazione.

Per le prenotazioni tramite siti "OTA" come (Booking.com – Hrs – Expedia ecc...) **le carte di credito inserite sui portali non hanno alcuna validità al fine della pre-autorizzazione** e pertanto della conferma della prenotazione, in quanto la normativa in vigore dal 01/01/2021 più comunemente denominata PSD2 come meglio descritto nel seguente link <https://www.bancaditalia.it/focus/sca/index.html?dotcache=refresh>, che prevede che la procedura debba essere effettuata direttamente tra cliente e fornitore (in questo caso l'Hotel) in quanto l'OTA risulta essere solamente un intermediario.

Precisiamo che le varie carte di credito inviano un messaggio fuorviante all'atto della pre-autorizzazione che notifica come se fosse avvenuto un pagamento. Questo non è assolutamente vero in quanto la pre-autorizzazione non genera movimento contabile ed è una **procedura esclusiva delle sole categorie Hotel – Autonoleggi e Benzinai**.

La pre-autorizzazione è un blocco temporaneo dell'importo richiesto sulla carta di credito utilizzata, e salvo il caso di No show, cancellazione tardiva fuori dei termini e partenze oltre i termini di check-out, l'hotel provvede comunque al rilascio nell'arco di 7 gg dalla data di check-out.

La pre-autorizzazione che viene effettuata sul circuito utilizzato dell'hotel "NEXI" ha una durata di 28 gg, questo indipendentemente dal circuito della carta di credito utilizzata (Visa – Master Card – American Express ecc...). L'effettivo sblocco dell'importo è però soggetto alle tempistiche bancarie che non dipendono dall'hotel.

Le pre-autorizzazioni vengono richieste direttamente dall'hotel al cliente tramite l'invio di un link sicuro NEXI con un durata specifica (solitamente max. 24 ore). Il cliente dovrà in autonomia cliccare sul link e procedere con la doppia autenticazione (come avviene per gli acquisti On line).

Una volta completata positivamente l'operazione, il cliente riceverà un messaggio di conferma da parte di NEXI che verrà contestualmente ricevuto anche dall'hotel. A questo punto la prenotazione potrà ritenersi confermata senza ulteriore comunicazione.

**Qualora la procedura non andasse a buon fine, allo scadere del link la prenotazione verrà automaticamente annullata dal nostro sistema.**

Le pre-autorizzazioni non possono essere utilizzate dall'hotel a saldo parziale o totale del soggiorno, pertanto il pagamento dovrà avvenire come concordato in fase di prenotazione.

L'hotel potrà contabilizzare parte della pre-autorizzazione pari all'importo di eventuali consumazioni del frigobar NON dichiarate o eventuali danni riscontrati alla camera.

### **Link utile Psd2**

<https://www.bancaditalia.it/focus/sca/index.html?dotcache=refresh>

## Pre-Authorizations:

To confirm a booking, a credit card **pre-authorization** is required as a guarantee for the first night's stay. This amount will only be charged by the hotel if the guest does not show up or if cancellations are made outside the terms of the booking agreement.

Please note that **credit cards entered on OTA sites** such as Booking.com, Hrs, Expedia, etc. **are not valid for pre-authorization or to confirm the reservation.** This is due to current EU regulations (known as PSD2), as better explained in the following link <https://www.bancaditalia.it/focus/sca/index.html?dotcache=refresh> which came into effect on January 1st, 2021, and require that the pre-authorization must be carried out directly between the customer and the supplier (in this case, the hotel) since the OTA is only an intermediary.

It's worth noting that when a pre-authorization is made, credit card companies may send a misleading message indicating that a payment has been made. This is not the case, as pre-authorizations do not generate any accounting movement and is a specific procedure that may be carried out only by hotels, car rental companies, and gas stations.

The pre-authorization is a temporary hold placed on the credit card used for the requested amount, and unless there is a no-show, late cancellation outside the terms, or departures beyond the check-out terms, the hotel will still release the hold within 7 days from the check-out date.

When the pre-authorization is made on the hotel's "NEXI" circuit, it has a duration of 28 days, regardless of the credit card circuit used (such as Visa, Mastercard, American Express, etc.). However, the release of the amount depends on the banking timings, which are not within the hotel's control.

Pre-authorizations are requested directly by the hotel to the customer through a secure NEXI link, usually with a specific duration of maximum 24 hours. To complete the process, the customer must click on the link and proceed with double authentication (similar to that of online purchases).

Upon successful completion of the pre-authorization process, the customer will receive a confirmation message from NEXI, which will also be forwarded to the hotel. The reservation can be considered confirmed without further communication.

**In the event that the process fails, the reservation will be automatically cancelled from our system upon expiration of the link.**

Please note that pre-authorizations cannot be used by the hotel to partially or fully settle the stay. Payment must be settled as agreed upon during the reservation phase.

The hotel may charge a portion of the pre-authorized amount equivalent to any undeclared minibar consumption or any room damage.

### **Psd2 useful link**

<https://www.bancaditalia.it/focus/sca/index.html?dotcache=refresh>

## Prenotazioni Non Rimborsabili:

L'importo totale del soggiorno (escluse tasse di soggiorno ed eventuali servizi accessori) viene addebitato al momento della conferma e non è rimborsabile in caso di modifiche o cancellazioni.

In questo caso l'albergo invierà un link sicuro Nexi **specifico** per effettuare il pagamento completo del soggiorno. L'importo verrà incassato automaticamente a procedura ultimata.

Il pagamento potrà essere effettuato anche **tramite altre modalità di pagamento** quali bonifico – contanti – carte di credito ecc...

**Qualora l'ospite necessiti di fattura, dovrà comunicare CONTESTUALMENTE alla prenotazione i dati completi di fatturazione. In caso contrario verrà emesso un documento commerciale (scontrino) intestato al cliente prenotante, senza possibilità di modifiche.**

**Cancellazione gratuita non possibile.** In caso di modifiche o cancellazioni verrà prelevato e trattenuto come penale l'intero ammontare della prenotazione. Eventuali pagamenti anticipati si intendono sempre NON RIMBORSABILI, in nessun caso essi potranno essere restituiti né considerati validi per futuri soggiorni. In caso di No Show verrà prelevato e trattenuto come penale l'intero ammontare della prenotazione. Penale ritardo arrivo e partenza anticipata 100% dei giorni non usufruiti.

Il cliente è consapevole che, qualora si verificano tali eventi, non avrà diritto a rimborsi, compensazioni o altre richieste economiche.

Le suddette condizioni si **applicano anche in caso di impedimenti sopravvenuti o cause di forza maggiore** (malattia, infortunio, eventi straordinari, ecc.)

## Non-Refundable Reservations:

For Non-Refundable Reservations, the total cost of the stay (excluding tourist tax and any additional services) is charged upon confirmation and is non-refundable in the event of changes or cancellations.

The hotel will provide a secure Nexi link, specific for the full payment of the stay.

The payment will be automatically processed upon completion of the procedure.

Payment can also be made using other **payment methods**, including bank transfer, cash, credit cards, etc.

**To ensure the issuance of an invoice, guests are kindly requested to furnish the complete billing details prior to finalizing the payment. Failure to do so will result in the issuance of a non-modifiable commercial document (receipt) in the customer's name**

**Free cancellation is not possible.** In the event of any changes or cancellations, the full amount of the reservation will be charged as a penalty. Any advance payments are always considered NON-REFUNDABLE and, under no circumstances, can they be refunded or considered valid for future stays.

In case of a No Show, the full amount of the reservation will be charged as a penalty.

Penalty for late arrival and early departure: 100% of the unused days.

The customer acknowledges that, should such events occur, they will not be entitled to any refunds, compensation, or other financial claims.

The above conditions also apply in **the event of unforeseen circumstances or causes of force majeure** (illness, injury, extraordinary events, etc.).

## Prenotazioni Prepagate:

Tutte le prenotazioni prepagate per specifica richiesta del prenotante (bonifico – contanti – carte di credito ecc...) diventano automaticamente prenotazioni **“Non Rimborsabili”**.

**Qualora l'ospite necessiti di fattura, dovrà comunicare CONTESTUALMENTE al pagamento i dati completi di fatturazione. In caso contrario verrà emesso un documento commerciale (scontrino) intestato al cliente prenotante, senza possibilità di modifiche.**

In caso di modifiche o cancellazioni verrà prelevato e trattenuto come penale l'intero ammontare della prenotazione.

In caso di No Show verrà prelevato e trattenuto come penale l'intero ammontare della prenotazione.

Penale ritardo arrivo e partenza anticipata 100% dei giorni non usufruiti.

Eventuali pagamenti anticipati si intendono sempre **“Non Rimborsabili”**, in nessun caso essi potranno essere restituiti né considerati validi per futuri soggiorni.

Le suddette condizioni si applicano anche in caso di impedimenti sopravvenuti o cause di forza maggiore (malattia, infortunio, eventi straordinari, ecc.)

### **Richiesta fattura:**

Per i soggiorni che non sono stati soggetti di prenotazioni **“Non rimborsabili”** o **“Prepagate”** i dati di fatturazione dovranno essere comunicati in fase di prenotazione o al massimo al momento del check-in.

Non verranno effettuati storni su documenti commerciali o note di credito su fatture già emesse, se non comunicati in forma scritta entro le ore 12.00 del giorno di emissione del documento.

## Prepaid reservations:

All prepaid bookings made upon the specific request of the guest (bank transfer, cash, credit cards, etc.) automatically become **"Non-Refundable"** reservations.

**To ensure the issuance of an invoice, guests are kindly requested to furnish the complete billing details prior to finalizing the payment. Failure to do so will result in the issuance of a non-modifiable commercial document (receipt) in the customer's name.**

In the event of any changes or cancellations, the full amount of the reservation will be charged as a penalty.

In case of a No Show, the full amount of the reservation will be charged as a penalty.

Penalty for late arrival and early departure: 100% of the unused days.

Any advance payments are always considered **"Non-Refundable"** and, under no circumstances, can they be refunded or considered valid for future stays.

The above conditions also apply in the event of unforeseen circumstances or causes of force majeure (illness, injury, extraordinary events, etc.).

### **Invoice request:**

For stays that are not **"Non-Refundable"** or **"Prepaid"** reservations, guests are required to provide billing information at the time of booking or upon check-in at the latest. Refunds are not available for commercial documents or credit notes issued, unless a written request is received by 12:00 pm on the same day of issuance of the document.

## Politiche di cancellazione:

Le camere potranno essere cancellate senza penale sino alle ore 23.59 di 2 giorni antecedenti la data di arrivo (esempio arrivo 20/7 → possibilità di cancellazione gratuita sino alle 23.59 del 17/7); oltre tale termine, la prima notte verrà trattenuta a titolo di penale.

In caso di No Show verrà prelevato e trattenuto come penale l'importo pari alla prima notte.

Penale ritardo arrivo e partenza anticipata 100% dei giorni non usufruiti.

Queste **condizioni potrebbero variare** a seconda del periodo e della tariffa concordata (ad es. tariffa non rimborsabile /prenotazione prepagata ) pertanto, saranno ritenute valide le condizioni pattuite ed accettate in fase di conferma.

Per le Ota (Booking.com/Expedia/Hrs ecc..) faranno fede le condizioni riportate nella conferma della prenotazione.

Le suddette condizioni si **applicano anche in caso di impedimenti sopravvenuti o cause di forza maggiore** (malattia, infortunio, eventi straordinari, ecc.)

## Cancellation policy:

Rooms may be cancelled without penalty until two days before the arrival date at 23.59 PM (for example: arrival day 20/7→free cancellation until 11:59 pm of 17/7). If made later than this time-limit, 1st night of your stay will be charged as penalty on the credit card as guarantee.

In case of a No Show, the amount of first night of the reservation will be charged as a penalty.

Penalty for late arrival and early departure: 100% of the unused days.

These **conditions may vary** depending on upon the date of stay and the kind of rate accepted ( e.g not refundable rate/prepaid reservation), therefore the conditions agreed and accepted upon booking confirmation are to be considered valid.

For Ota booking (Booking.com/Expedia/Hrs etc..) conditions reported in the booking confirmation are to be considered valid.

The above conditions also **apply in the event of unforeseen circumstances or causes of force majeure** (illness, injury, extraordinary events, etc.).

## **Bambini:**

I bambini sotto i 3 anni compiuti alloggiano gratuitamente nei letti presenti senza supplemento, fino ad un massimo di 1 bambino per camera. Culle disponibili su richiesta e previo verifica disponibilità.

Dai 3 anni compiuti i bambini pagano tariffa adulto.

Per prenotazioni che prevedono soggiorno di 2 adulti + 1 bambino dai 3 anni compiuti è richiesta la prenotazione di una camera tripla, 1 neonato può alloggiare gratuitamente nei letti presenti.

In fase di check-in verrà richiesto in originale un documento di identità valido per tutti gli ospiti che alloggeranno in hotel (compresi bambini di qualsiasi età). Qualora non si fosse in grado di presentare il documento l'albergo può rifiutare il check-in anche se la prenotazione è prepagata, senza diritto a nessun rimborso o voucher.

## **Children:**

Children under 3 years old stay for free in existing beds without any additional charges, up to a maximum of 1 child per room. Cribs are available upon request and subject to availability.

From the age of 3 onwards, children are charged the same rate as adults.

For reservations that include the stay of 2 adults + 1 child over 3 years old, a triple room is required; a baby can sleep free of charge in existing beds.

At the check-in an original and valid identity document of all guests must be exhibited (Children of any age included). Should the identity document not be provided, the Hotel can refuse the check-in even if the reservation was pre-paid; no refund or voucher is then foreseen.

## Cani – Gatti – Altri animali:

Eventuali animali possono alloggiare, sotto responsabilità del cliente, con supplemento di € 10,00 per cane al giorno, previo accettazione da parte dell'albergo all'atto della prenotazione. In caso contrario l'albergo può rifiutare il check-in anche se la prenotazione è prepagata, senza diritto a nessun rimborso. Per i clienti non vedenti, nessun supplemento sarà richiesto per il cane guida.

E' consentito l'accesso ad un massimo di 1 animale in camera doppia (non in camera singola), mentre in camera tripla possono accedere massimo 2 animali.

Nel dettaglio:

- Gli animali non possono essere lasciati soli in camera.
- I gatti non possono essere lasciati liberi in camera e devono restare all'interno del trasportino.
- E' vietato lasciare cibo aperto o altro nella camera.
- Non possono accedere a spazi comuni quali sala colazione-ristorante-spa-palestra.
- Non è possibile far passeggiare animali sulle aiuole all'ingresso.
- L'albergo non dispone di attrezzature, materiali o altro destinato ad uso animale.

## Dogs – Cats – Pets in general:

Pets can stay, under the owner's responsibility, with a supplement fee of € 10,00 per day/animal, with the hotel approval on booking confirmation. With no previous approval, the hotel have the right to refuse the check-in even if the reservation has been pre-paid; no refund is due.

For visually impaired and blind guests no supplement is due for their guide-dogs.

Only 1 animal per double room is permitted (none in a single room), whilst in a triple room a maximum of 2 animals are allowed.

In depth:

- Animals must not be left on their own inside the rooms.
- Cats cannot be left free in the room and must remain inside their carrier.
- It is forbidden to leave "open to air food" or other in the room.
- They cannot access to common areas such as breakfast room, restaurant, spa, gym.
- It is forbidden to take for a walk animals on the entrance lawn-beds.
- The Hotel does not provide neither special animal's equipment nor items intended for pet's use.

## Varie:

- E' severamente **VIETATO** fumare nelle camere o in qualsiasi area dell'hotel.
- Per ragioni di sicurezza è assolutamente **vietato** stirare nelle camere.
- Per ragioni di sicurezza è assolutamente **vietato** cucinare nelle camere.
- E' **vietato** utilizzare il frigobar per uso diverso da bevande messe a disposizione dall'albergo (minibar a pagamento).
- Eventuali **oggetti dimenticati** nelle camere **verranno conservati per 7 giorni** dalla data di check out.
- In caso di **smarrimento o rottura della chiave magnetica** della camera verrà richiesto il pagamento di di una **penale** pari ad **€ 10,00** per il duplicato.
- **RIPOSO e SILENZIO:**  
Dalle 23.00 alle 07.00 è proibito qualsiasi rumore che possa disturbare il riposo degli ospiti, compreso un tono di voce alto. L'uso della radio e della televisione è consentito con estrema moderazione e, comunque, nell'assoluto rispetto dell'orario del silenzio.
- E' **vietato** parcheggiare sul prato fronte hotel.
- In caso di biancheria mancante, in caso di **furto o perdita** di telecomandi o altri beni forniti in uso verrà richiesta **una penale di euro 30,00**.
- **Penale per ritardata partenza:** superate le **ore 10:30** (orario limite per il check-out), verrà addebitata al cliente la tariffa giornaliera in vigore, utilizzando l'importo pre-autorizzato.

## Other information:

- **Is strictly forbidden to smoke** inside the room or in any area of the hotel.
- For safety reasons it **is forbidden** to iron in the rooms.
- For safety reasons it **is forbidden** to cook in the rooms.
- **Is forbidden** to use the minibar for other purpose rather than storing the beverages provided by the Hotel (minibar is subject to fees).
- Any **forget object will be stored** for a maximum of **7 days** from check out date.
- In case of loss or damage of the magnetic key of the room, a penalty of **€ 10.00** will be required for the duplicate.
- **REST and SILENCE:**  
From 23.00 pm to 7.00 am, any noise that could annoy the rest of the guests is prohibited, including a loud tone of voice. The use of radio and television is permitted with extreme moderation and, in any case, in absolute compliance with the hours of silence.
- It **is forbidden** to park on the lawn in front of the hotel.
- In case of missing linen, in case of **theft or loss** of remote controls or other goods supplied for use, a penalty of **€ 30.00** will be requested.
- Late departure fee: If you exceed the 10:30 AM deadline for check-out, the daily rate will be charged to the customer using the pre-authorized amount.