

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Il presente documento disciplina i Termini e Condizioni Generali di vendita dei piani tariffari di soggiorno e dei relativi servizi alberghieri offerti da 21WOL Operations presso ciascuna delle proprie Strutture (i “**Termini e Condizioni Generali**”). Effettuando la Prenotazione ciascun Ospite e/o Parte Contraente dichiara di accettare in via piena e incondizionata i presenti Termini e Condizioni Generali e di avere piena conoscenza del Regolamento Interno (che, conseguentemente, si impegna a rispettare).

### 1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, i termini e le espressioni di seguito elencati, se non diversamente definiti nel prosieguo, avranno il significato qui di seguito attribuito:

- 1.1. **21WOL Operations:** indica 21WOL Operations S.r.l. a socio unico, con sede in Via Vittor Pisani 20, 20124 – Milano.
- 1.2. **Strutture(a):** indica ciascuna delle strutture ricettivo-alberghiere di 21WOL Operations specializzate nell’offerta dei servizi di cd. ospitalità ibrida.
- 1.3. **Contratto:** indica il contratto stipulato tra la Parte Contraente e 21WOL Operations per effetto della Prenotazione, comprensivo dei presenti Termini e Condizioni Generali, del Regolamento Interno nonché di ogni altro contratto/documento relativo alla Prenotazione.
- 1.4. **Parte Contraente:** indica la persona fisica o giuridica che abbia stipulato il Contratto. Ciascuna Parte Contraente sarà ritenuta solidalmente responsabile per il comportamento tenuto dall’Ospite per conto del quale abbia stipulato il Contratto; con la stipula del Contratto, Parte Contraente assume personalmente ogni obbligo derivante dal Contratto medesimo.
- 1.5. **Ospite:** indica il soggetto, anche diverso dalla Parte Contraente, che beneficia dei servizi alberghieri offerti dalla Struttura. Ove non diversamente specificato, ogni riferimento a “Ospite” include l’Ospite che abbia effettuato una prenotazione relativa indistintamente ad un Soggiorno con piano tariffario *co-living* ovvero *short stay-hotel*. Ogni riferimento a “Ospite” include ogni eventuale visitatore e/o accompagnatore autorizzato ai sensi dei presenti Termini e Condizioni Generali.
- 1.6. **Ospite *co-living*:** indica un Ospite che abbia effettuato una Prenotazione relativa all’offerta di un Soggiorno con piano tariffario *co-living*.
- 1.7. **Prenotazione:** indica la Prenotazione formulata dalla Parte Contraente mediante la “*Procedura di prenotazione*” di cui ai presenti Termini e Condizioni Generali.
- 1.8. **Prenotazione di gruppo:** indica i termini e le condizioni economiche di una Prenotazione applicabile a 5 (cinque) o più camere.
- 1.9. **Caparra:** indica l’ammontare dell’importo, eventualmente, corrisposto dalla Parte Contraente a titolo di caparra, ai sensi dell’articolo 1385 ss. del Codice Civile, all’atto della Prenotazione di uno dei piani di soggiorno offerti da 21WOL Operations.
- 1.10. **Dettagli di Prenotazione:** indica i dati relativi al tipo di Prenotazione (Prenotazione o Prenotazione di gruppo), al piano tariffario (es. Soggiorno con

piano tariffario *short stay-hotel*, ovvero Soggiorno con piano tariffario *co-living*), la data di arrivo (il

“**Check-in**”) e la data di partenza (il “**Check-out**”), i dettagli dei servizi alberghieri offerti in relazione al piano tariffario acquistato, il tipo di camera, la Tariffa – ivi incluse le relative politiche di recesso – , i dati della Parte Contraente e dell’Ospite.

- 1.11. **Opzione sulla Prenotazione:** indica il diritto di chiedere a 21WOL Operations di bloccare i termini e le condizioni economiche di una Prenotazione relativa ad un Soggiorno con piano tariffario *co-living* ovvero di una Prenotazione di gruppo ai termini ed alle condizioni che seguono.
- 1.12. **Deposito Cauzionale:** indica l’ammontare dell’importo costituito a garanzia dell’integrale ed esatto adempimento delle obbligazioni assunte dalla Parte Contraente per effetto dei presenti Termini e Condizioni Generali, del Regolamento Interno, del Regolamento Wi-Fi nonché di ogni altro contratto/documento relativo alla Prenotazione, ai sensi dell’articolo 2.4. che segue.
- 1.13. **Mancata Presentazione:** indica il caso in cui l’Ospite non si presenti presso la Struttura prescelta per il soggiorno entro le ore 24:00 della data prevista per il Check-in e la Struttura non abbia ricevuto alcuna comunicazione di esercizio del diritto di recesso ai sensi dei presenti Termini e Condizioni Generali, ove applicabile.
- 1.14. **Soggiorno con piano tariffario *short stay-hotel*:** indica la Prenotazione di un soggiorno con piano tariffario applicabile a un minimo di 1 (una) notte a un massimo di 28 (ventotto) notti.
- 1.15. **Soggiorno con piano tariffario *co-living*:** indica la Prenotazione di un soggiorno con piano tariffario applicabile ai soli Ospiti *co-living*, ovvero con pernottamenti superiori alle 28 (ventotto) notti.
- 1.16. **Tariffa di soggiorno:** indica la tariffa, inclusa IVA ed ulteriori imposte tempo per tempo dovute, esclusa la tassa di soggiorno eventualmente applicabile, da corrispondersi dalla Parte Contraente a 21WOL Operations per l’acquisto di un Soggiorno con piano tariffario *short stay hotel* e/o di un Soggiorno con piano tariffario *co-living*. Ai fini della Prenotazione si intenderanno valide le sole Tariffe di soggiorno tempo per tempo vigenti consultabili all’indirizzo web [www.21wol.it](http://www.21wol.it) e/o attraverso i canali telematici offerti dai relativi intermediari (a titolo meramente esemplificativo GDS, portali di intermediazione) ovvero diversamente comunicate nella e-mail di conferma di cui all’articolo 2.2. ovvero, per le Prenotazioni di Gruppo, all’articolo 3.1. che segue. 21WOL

Operations si riserva il diritto di modificare le tariffe applicabili ai soggiorni per cui sia già stata operata la Prenotazione ai termini ed alle condizioni previsti all'articolo 21.1. che segue, salvo per l'ipotesi di modifiche conseguenti alla variazione delle aliquote IVA o di altre imposte applicabili, che dovranno intendersi automaticamente applicabili senza necessità di preavviso nei confronti della Parte Contraente.

- 1.17. **Età minima:** indica l'età minima della Parte Contraente necessaria per procedere alla Prenotazione di un piano di soggiorno, pari a 18 (diciotto) anni. Per gli Ospiti minori di anni 18 (diciotto), la Prenotazione deve essere effettuata dai genitori o rappresentanti legali. Gli Ospiti minori di anni 18 (diciotto) possono soggiornare presso una Struttura solo se accompagnati da un genitore o dal rappresentante legale ovvero da un adulto diverso dal genitore o legale rappresentante ammesso che, in tal caso, questi sia in grado di fornire al personale incaricato da 21WOL Operations un'autorizzazione sottoscritta in forma autografa dal genitore o legale rappresentante.
- 1.18. **Regolamento Interno:** indica il documento contenente le norme di comportamento e di utilizzo delle Strutture finalizzate a preservare l'ordine, la pace e la tranquillità ed a garantire a tutti gli Ospiti la pacifica e serena fruizione dei servizi offerti da 21WOL Operations.

## 2. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

- 2.1. La Prenotazione può essere effettuata presso la Struttura, tramite la procedura *online* raggiungibile al sito web disponibile, telefonando all'ufficio prenotazioni di 21WOL Operations, inviando una richiesta via e-mail, ovvero attraverso i canali telematici offerti dai relativi intermediari (GDS, portali di intermediazione, ecc). L'utilizzo dei servizi di Prenotazione comporta l'accettazione piena e incondizionata dei presenti Termini e Condizioni Generali, delle disposizioni di cui al Regolamento Interno, al Regolamento Wi-Fi e ad ogni ulteriore documento inerente la Prenotazione.
- 2.2. Al completamento della procedura di Prenotazione, 21WOL Operations invierà alla Parte Contraente e/o all'Ospite apposita e-mail di conferma della Prenotazione. La conferma di Prenotazione costituisce perfezionamento del Contratto.
- 2.3. All'atto della Prenotazione di un Soggiorno con piano tariffario *co-living*, la Parte Contraente ha il diritto di richiedere una Opzione gratuita sulla Prenotazione per un periodo massimo di 24 (ventiquattro) ore. Nel caso in cui la Parte Contraente non confermi la Prenotazione entro le 24 (ventiquattro) ore successive, l'Opzione sulla Prenotazione si intenderà scaduta. Un'eventuale Opzione sulla Prenotazione per periodi superiori alle 24 (ventiquattro) ore dovrà essere approvata per iscritto, per effetto di apposita e-mail di conferma, da parte di 21WOL Operations; in tale ultimo caso, 21WOL Operations si riserva il diritto

di richiedere alla Parte Contraente un corrispettivo economico per l'Opzione sulla Prenotazione.

- 2.4. All'atto della Prenotazione la Parte Contraente dovrà fornire i dettagli di una carta di credito, con validità residua di almeno 6 (sei) mesi in relazione ai Soggiorni con piano tariffario *short stay-hotel* ovvero di 12 (dodici) mesi in relazione ai Soggiorni con piano tariffario *co-living*, a titolo di garanzia per le obbligazioni assunte dalla Parte Contraente e/o dall'Ospite anche ai sensi degli articoli 9 e 10 che seguono nonché per l'ipotesi di violazione del Regolamento Interno, del Regolamento Wi-Fi nonché di ogni altro contratto e/o documento relativo alla Prenotazione. 21WOL Operations si riserva il diritto di effettuare una richiesta di pre-autorizzazione, senza procedere ad alcun addebito, al gestore del circuito di appartenenza della carta di credito per un importo pari a alla tariffa della prima notte per Soggiorni con piano tariffario *short-stay hotel*, pari invece alla tariffa del primo mese per Soggiorni con piano tariffario *co-living*, al fine di verificare la validità della carta di credito fornita a garanzia. L'importo eventualmente pre-autorizzato sarà rilasciato al Check-out, salvo quanto diversamente indicato nei presenti Termini e Condizioni Generali. Resta fermo quanto ulteriormente previsto nei presenti Termini e Condizioni Generali anche in relazione alla Mancata Presentazione.
- 2.5. Fermo quanto previsto dall'articolo 2.2. che precede, qualora, per esigenze organizzative, anche legate alla disponibilità della Struttura (a titolo meramente esemplificativo, errata indicazione del periodo di disponibilità delle Struttura dovuta a malfunzionamenti dei canali telematici di Prenotazione), 21WOL Operations non sia in grado di garantire in tutto o in parte la prestazione oggetto di Prenotazione, o comunque non sia in grado di fornire la prestazione oggetto di Prenotazione ai termini e alle condizioni, anche economiche, riportate nei Dettagli di Prenotazione, la stessa si riserva il diritto, a propria esclusiva discrezione e senza alcun obbligo di motivazione nei confronti dell'Ospite e/o Parte Contraente, di recedere dal Contratto. Per le ipotesi di cui al presente articolo 2.5., 21WOL Operations dovrà comunicare all' Ospite e/o Parte Contraente la propria intenzione di recedere dal Contratto entro le 72 (settantadue) ore successive all'inoltro e-mail di conferma della Prenotazione di cui al precedente articolo 2.2. In tal caso l'eventuale importo costituito a titolo di Caparra, sarà integralmente rimborsato alla Parte Contraente mediante accredito sulla carta di credito fornita ai sensi dell'articolo 2.4. e alcun ulteriore indennizzo sarà alla stessa corrisposto.

## 3. PRENOTAZIONE DI GRUPPO

- 3.1. Le Prenotazioni di 5 (cinque) o più camere si qualificano come Prenotazione di gruppo. I termini

e condizioni integrativi del Contratto forniti unitamente all'e-mail di conferma della Prenotazione di gruppo si applicano esclusivamente alla Prenotazione di gruppo oggetto della specifica Prenotazione. Resta fermo quanto previsto all'articolo 2.4. che precede.

- 3.2. All'atto della Prenotazione di gruppo, la Parte Contraente ha il diritto di richiedere una Opzione sulla Prenotazione per un periodo massimo da concordarsi con 21WOL Operations in relazione alle esigenze delle Parti. Un'eventuale Opzione sulla Prenotazione dovrà essere approvata per iscritto, per effetto di apposita e-mail di conferma, da parte di 21WOL Operations; in tale ultimo caso 21WOL Operations si riserva il diritto di richiedere alla Parte Contraente un corrispettivo per l'Opzione sulla Prenotazione. Nel caso in cui la Parte Contraente non confermi la Prenotazione entro il termine concordato per l'esercizio dell'Opzione, la stessa si intenderà scaduta.

#### **4. PROCEDURA DI CHECK-IN**

- 4.1. La procedura di Check-in di cui al presente articolo si applica a tutti i tipi di soggiorno offerti da 21WOL Operations (Soggiorni con piano tariffario *short stay-hotel*, ovvero *co-living*).
- 4.2. Salvo diverso accordo con la Parte Contraente, la camera oggetto di Prenotazione sarà resa disponibile all'Ospite a partire dalle ore 15:00 (quindici) della data di decorrenza del soggiorno come indicata nei Dettagli di Prenotazione (il "**Check-in**"). Eventuali richieste di anticipazione dell'orario di Check-in dovranno essere operate all'atto della Prenotazione ovvero, se successive, inoltrate per iscritto a 21WOL Operations all'indirizzo e-mail [bookingmicentro@21wol.it](mailto:bookingmicentro@21wol.it) entro e non oltre le ore 12:00 (dodici) del giorno precedente la data di inizio di decorrenza del soggiorno come indicata nei Dettagli di Prenotazione e potranno essere accolte ovvero rifiutate da parte di 21WOL Operations, a propria esclusiva discrezione, sulla base della disponibilità della Struttura. L'eventuale e-mail di conferma pervenuta da parte di 21WOL Operations costituisce accettazione della richiesta presentata dalla Parte Contraente. In relazione ad eventuali richieste di anticipazione dell'orario di Check-in, 21WOL Operations si riserva il diritto di richiedere un corrispettivo economico alla Parte Contraente che verrà quantificato da 21WOL Operations precedentemente alla conferma della richiesta da parte dell'Ospite.
- 4.3. La camera prenotata potrà essere utilizzata soltanto dall'Ospite a beneficio del quale il Contratto è stato stipulato; eventuali visitatori e/o accompagnatori dovranno essere espressamente dichiarati al personale della Struttura e la loro permanenza presso la stessa dovrà essere previamente autorizzata da 21WOL Operations. In tali ipotesi, in relazione al visitatore e/o accompagnatore troveranno applicazione, *mutatis mutandis*, le disposizioni relative all'Ospite di cui al Contratto, fermo il diritto di 21WOL Operations di

addebitare alla Parte Contraente ulteriori costi per l'utilizzo dei servizi riservati agli Ospiti della Struttura anche da parte di eventuali visitatori e/o accompagnatori.

#### **5. VERIFICA DELLE CONDIZIONI DELLA CAMERA**

- 5.1. Fermo quanto disposto dal precedente articolo 4., l'Ospite dovrà verificare le condizioni della propria camera all'atto del Check-in. Eventuali malfunzionamenti o danni alla struttura della camera ovvero al mobilio (ivi inclusi suppellettili mancanti o danneggiati) dovranno essere comunicati a 21WOL Operations tempestivamente e comunque entro e non oltre 4 (quattro) ore dal Check-in.
- 5.2. 21WOL Operations si riserva di effettuare un controllo dello stato della camera all'atto del Check-out rispetto alle condizioni della stessa alla data del Check-in. Per ogni danno alla camera (ivi inclusi suppellettili mancanti o danneggiati) alla data di Check-out e non comunicati ai sensi del precedente articolo 5.1., troveranno applicazione le disposizioni di cui al successivo articolo 6.2. dei presenti Termini e Condizioni Generali.

#### **6. PROCEDURA DI CHECK-OUT**

- 6.1. Ciascun Ospite è tenuto a riconsegnare la camera entro le ore 12 (dodici) della data di scadenza del soggiorno come indicata nei Dettagli di Prenotazione (il "**Check-out**"). Eventuali richieste di posticipazione dell'orario di Check-out dovranno essere operate all'atto della Prenotazione ovvero, se successive, inoltrate per iscritto a 21WOL Operations all'indirizzo e-mail [bookingmicentro@21wol.it](mailto:bookingmicentro@21wol.it) entro e non oltre le ore 12 (dodici) del giorno precedente la data di scadenza del soggiorno come indicata nei Dettagli di Prenotazione e potranno essere accolte ovvero rifiutate da parte di 21WOL Operations, a propria esclusiva discrezione, sulla base della disponibilità della Struttura. L'eventuale e-mail di conferma pervenuta da parte di 21WOL Operations costituisce accettazione della richiesta presentata dalla Parte Contraente. In tale ultimo caso 21WOL Operations si riserva il diritto di richiedere un corrispettivo economico alla Parte Contraente che verrà quantificato da 21WOL Operations precedentemente alla conferma della richiesta da parte dell'Ospite.
- 6.2. Eventuali danni alla camera (ivi inclusi suppellettili mancanti o danneggiati), rilevati dal personale della Struttura all'atto del Check-out, ovvero scoperti successivamente al Check-out, non comunicati dall'Ospite ai sensi del precedente articolo 5.1., potranno comportare l'addebito, a discrezione di 21WOL Operations, a titolo di penale, di un importo corrispondente all'ammontare del(i) danno(i) arrecato(i), come da listino presente in ciascuna camera ovvero

disponibile presso la *reception* della Struttura, a valere sul Deposito Cauzionale.

- 6.3. 21WOL Operations non sarà più autorizzata ad addebitare alcunché tramite utilizzo della carta di credito fornita a titolo di Deposito Cauzionale dalla Parte Contraente decorsi 6 (sei) mesi dalla data del Check-out, salvo per eventuali danni o quant'altro comunicato in forma scritta alla Parte Contraente e che non sia stato effettivamente addebitato a detta data.

## **7. SOGGIORNO CON PIANO TARIFFARIO *SHORT STAY-HOTEL* - PAGAMENTI**

### **Le disposizioni di cui al presente articolo 7 troveranno applicazione in relazione ai Soggiorni con piano tariffario *short stay-hotel*.**

- 7.1. Il pagamento della Tariffa di soggiorno e di quant'altro dovuto a 21WOL Operations ai sensi del Contratto potrà essere operato in contanti presso la Struttura ovvero tramite carta di credito o carta di debito, salvo per le ipotesi di Prenotazione *online* per le quali il saldo avverrà tramite carta di credito o di debito durante la fase di Prenotazione.
- 7.2. L'intero ammontare della Tariffa di soggiorno e di quant'altro dovuto dovrà essere saldato entro la data del Check-out, ove non sia stato espressamente convenuto il pagamento anticipato dell'intero ammontare della Tariffa di soggiorno all'atto della Prenotazione.
- 7.3. Ove non sia stato espressamente convenuto il pagamento anticipato dell'intero ammontare della Tariffa di soggiorno all'atto della Prenotazione, all'atto della Prenotazione, la Parte Contraente è tenuta a corrispondere a 21WOL Operations, a titolo di Caparra ai sensi dell'articolo 1385 ss. del Codice Civile, un importo pari all'ammontare della tariffa per la prima notte di soggiorno.
- 7.4. Alla scadenza del termine di cui al precedente articolo 7.2., l'importo versato a titolo di Caparra s'intenderà rilasciato ed automaticamente imputato al pagamento della Tariffa di soggiorno. Resta fermo quanto previsto all'articolo 2.4 che precede in relazione al Deposito Cauzionale.

## **8. SOGGIORNO CON PIANO TARIFFARIO *CO-LIVING* - PAGAMENTI**

### **Le disposizioni di cui al presente articolo 8 troveranno applicazione in relazione ai Soggiorni con piano tariffario *co-living*.**

- 8.1. Il pagamento della Tariffa di soggiorno per Soggiorni *co-living* e di quant'altro dovuto a 21WOL Operations ai sensi del Contratto potrà essere effettuato tramite carta di credito, carta di debito, procedura di addebito diretto su conto corrente bancario o bonifico bancario.
- 8.2. In ogni caso, all'atto della Prenotazione, la Parte Contraente è tenuta a corrispondere a 21WOL Operations, a titolo di Caparra ai sensi dell'articolo 1385 s.s. del Codice Civile, un importo pari alla Tariffa convenuta per il primo mese di soggiorno.
- 8.3. All'esito della procedura di Check-in l'importo versato a titolo di Caparra s'intenderà rilasciato ed

automaticamente imputato al pagamento della Tariffa di soggiorno. Resta fermo quanto previsto all'articolo 2.4 che precede in relazione al Deposito Cauzionale.

- 8.4. Il pagamento della Tariffa di soggiorno per il primo mese di soggiorno - o per soggiorni di durata comunque non superiore ad 1 (un) mese - dovrà essere effettuato contestualmente al Check-in.
- 8.5. In caso di soggiorni di durata superiore a 1 (un) mese, il saldo dovrà essere corrisposto mensilmente, con scadenza il giorno 1 (uno) di ciascun mese, in rate mensili anticipate di importo pari a quanto specificato nell'e-mail di conferma della prenotazione e fino a concorrenza del saldo stesso.
- 8.6. In caso di mancato pagamento di una singola rata mensile, decorsi 5 (cinque) giorni dalla data di scadenza del pagamento, 21WOL Operations invierà un sollecito scritto alla Parte Contraente. Qualora il pagamento non sia stato corrisposto entro i 5 (cinque) giorni dalla data del sollecito di 21WOL Operations, la Parte Contraente sarà tenuta a corrispondere a 21WOL Operations un importo pari ad Euro 50 (cinquanta), a titolo di penale per il ritardato pagamento, per ogni giorno di ritardo.
- 8.7. Nel caso in cui, decorsi ulteriori 7 (sette) giorni dalla scadenza del termine di cui al precedente articolo 8.6., la Parte Contraente non proceda al pagamento della rata oggetto del sollecito, l'accesso alla camera verrà automaticamente inibito all'Ospite sino ad intervenuto pagamento dell'importo dovuto a titolo di rata(e) scaduta(e) ed a titolo di penale. 21WOL Operations si riserva in ogni caso il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile. In tale ultimo caso, troveranno applicazione le disposizioni di cui all'articolo 12 "Risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations" che segue.

## **9. SOGGIORNO CON PIANO TARIFFARIO *SHORT STAY-HOTEL* - DIRITTO DI RECESSO**

### **Le disposizioni di cui al presente articolo 9 troveranno applicazione in relazione ai Soggiorni con piano tariffario *short stay-hotel*.**

- 9.1. Ove espressamente convenuto all'atto della Prenotazione, alla Parte Contraente è riconosciuto il diritto di recedere dal Contratto ai termini e condizioni che seguono.
- 9.2. Per le Tariffe di soggiorno in relazione alle quali sia previsto il diritto al rimborso (come risultante dai Dettagli di Prenotazione) per le ipotesi di recesso, affinché il diritto di recesso possa considerarsi validamente esercitato, la Parte Contraente dovrà comunicare la sua intenzione di recedere dal Contratto entro 24 (ventiquattro) ore antecedenti la data prevista per il Check-in. Il recesso potrà operarsi tramite la procedura di cancellazione prevista sul sito della Struttura ovvero inviando apposita comunicazione all'indirizzo e-mail [bookingmicentro@21wol.it](mailto:bookingmicentro@21wol.it).
- 9.3. Per l'ipotesi di valido esercizio del diritto di recesso, sulla carta di credito rilasciata ai sensi dell'articolo 2.4. che precede non verrà addebitato

alcun importo. L'eventuale importo corrisposto, ove previsto, a titolo di pagamento anticipato della Tariffa di soggiorno, ovvero l'eventuale importo costituito a titolo di Caparra, sarà integralmente rimborsato alla Parte Contraente mediante accredito sulla carta di credito fornita ai sensi dell'articolo 2.4. che precede.

- 9.4. Ove all'atto della Prenotazione non sia stato convenuto il diritto di recesso dal Contratto (ovvero per tutte le tariffe con condizioni speciali o comunque espressamente indicate non rimborsabili come dai Dettagli di Prenotazione) ovvero, ove previsto, l'esercizio di tale diritto sia intervenuto oltre la scadenza del termine di cui al precedente articolo 9.2., 21WOL Operations si riserva il diritto di trattenere l'importo versato a titolo di Caparra di cui al articolo 7.3. che precede. In caso di Mancata Presentazione entro il giorno del Check-in sarà addebitato alla Parte Contraente - e senza alcuna possibilità di rimborso - l'intero ammontare della Tariffa di soggiorno convenuta per il primo giorno di permanenza come risultante dai Dettagli di Prenotazione. Resta fermo quanto previsto all'articolo 2.4 che precede in relazione al Deposito Cauzionale.

## **10. SOGGIORNO CON PIANO TARIFFARIO CO-LIVING - DIRITTO DI RECESSO**

**Le disposizioni di cui al presente articolo 10 troveranno applicazione in relazione ai Soggiorni con piano tariffario co-living.**

- 10.1. Ferme le disposizioni di cui all'articolo 9.1. che precede, da intendersi qui espressamente richiamate e dunque applicabili anche alle ipotesi di Soggiorno con piano tariffario *co-living*, per le Tariffe di soggiorno in relazione alle quali sia previsto il diritto al rimborso (come risultante dai Dettagli di Prenotazione) per le ipotesi di recesso, affinché il diritto di recesso possa considerarsi validamente esercitato, la Parte Contraente dovrà comunicare la sua intenzione di recedere dal Contratto entro i 90 (novanta) giorni antecedenti la data prevista per il Check-in. Il recesso potrà operarsi tramite la procedura di cancellazione prevista sul sito della Struttura ovvero inviando apposita comunicazione all'indirizzo e-mail [bookingmicentro@21wol.it](mailto:bookingmicentro@21wol.it). In tal caso, l'importo costituito a titolo di Caparra ai sensi del precedente articolo 8.2., sarà integralmente rimborsato alla Parte Contraente mediante accredito sulla carta di credito fornita ai sensi dell'articolo 2.4. che precede. In caso in cui il recesso avvenga a meno di 90 (novanta) giorni antecedenti la data prevista per il Check-in sarà addebitato alla Parte Contraente un importo pari alla Caparra di cui all'articolo 8.2.
- 10.2. Qualora la Parte Contraente eserciti il diritto di recesso nel corso di un Soggiorno con piano tariffario *co-living*, la Parte Contraente dovrà comunicare la sua intenzione di recedere dal Contratto entro i 30 (trenta) giorni antecedenti la data prevista per il Check-out.
- 10.3. La Parte Contraente sarà tenuta a corrispondere a 21WOL Operations:

- l'intera Tariffa di soggiorno per il mese di calendario in cui è intervenuto il recesso, eventualmente ancora dovuta a 21WOL Operations;
- l'intera Tariffa di soggiorno per il mese di calendario successivo al mese di calendario in cui è intervenuto il recesso;
- un importo pari all'eventuale aggiustamento tariffario in base al numero di mesi effettivamente usufruiti ai sensi di quanto previsto dall'articolo 10.4. che segue, considerando la tariffa *co-living* piena, senza eventuali sconti promozionali applicati.

- 10.4. I Soggiorni con piano tariffario *co-living* possono prevedere l'applicazione di sconti a scaglioni sulla base della durata della permanenza presso la Struttura. Qualora la Parte Contraente usufruisca di una Tariffa di soggiorno applicata ai piani che prevedono una permanenza ricompresa tra 6 e 11 mesi ed eserciti il diritto di recesso al 2° mese, le verrà applicato un aggiustamento tariffario adeguando il prezzo dei due mesi usufruiti alla Tariffa di soggiorno definita per i piani con permanenza ridotta da 1 a 3 mesi.
- 10.5. In caso di Mancata Presentazione dell'Ospite, sarà addebitato alla Parte Contraente un importo pari alla Caparra di cui all'articolo 8.2.

## **11. REGOLAMENTO INTERNO**

- 11.1. 21WOL Operations ha adottato un Regolamento Interno volto a preservare l'ordine e la tranquillità delle Strutture. Il Regolamento Interno è disponibile sul sito [www.21wol.it](http://www.21wol.it) ed è possibile richiederne una copia alla *reception* di ciascuna Struttura.
- 11.2. Fermo quanto disposto al precedente articolo 11.1., operando la Prenotazione, ciascun Ospite e/o Parte Contraente, dichiara di aver preso visione del Regolamento Interno e di esserne pienamente a conoscenza, obbligandosi, per effetto del Contratto al rispetto delle disposizioni ivi contenute, da intendersi qui integralmente richiamate.
- 11.3. Qualora l'Ospite violi le disposizioni di cui al Regolamento Interno o agisca in modo tale da compromettere l'ordine, la tranquillità e/o il normale funzionamento della Struttura, 21WOL Operations si riserva il diritto di risolvere il Contratto, senza necessità di previa diffida, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile. In tale ultimo caso, troveranno applicazione le disposizioni di cui all'articolo 12 "Risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations" che segue.

## **12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO DA PARTE DI 21WOL OPERATIONS**

- 12.1. Fermo quanto ulteriormente previsto nei presenti Termini e Condizioni Generali, 21WOL Operations avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile in caso di violazione di specifiche disposizioni di cui ai presenti Termini e Condizioni generali e/o del Regolamento Interno, segnatamente:

- per le ipotesi di inadempimento all'obbligo di pagamento della Tariffa di soggiorno e/o di ogni altro importo dovuto a 21WOL Operations ai sensi del Contratto;
  - per le ipotesi di inadempimento alle disposizioni di cui agli articoli 11, 15 e 19 dei presenti Termini e Condizioni Generali;
  - per le ipotesi di violazione delle disposizioni di cui al Regolamento Interno;
  - per le ipotesi di utilizzo improprio del Servizio di Rete Wi-Fi.
- 12.2. Nei casi di risoluzione del Contratto ai sensi del presente articolo, la Parte Contraente sarà tenuta a corrispondere a 21WOL Operations l'ammontare della Tariffa di soggiorno e ogni altro ammontare ancora dovuto a 21WOL Operations in relazione alla Prenotazione, agli importi di cui all'articolo 9 e 10 che precedono, ove applicabile, oltre al risarcimento del maggior danno. La Parte Contraente si impegna, inoltre, a tenere indenne 21WOL Operations da tutte le perdite, danni, costi e oneri, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sostenute da 21WOL Operations in conseguenza dalla violazione del Contratto da parte dell'Ospite e/o della Parte Contraente.

### **13. RESPONSABILITÀ DELLA PARTE CONTRAENTE E/O DELL'OSPITE**

- 13.1. La Parte Contraente e l'Ospite sono responsabili in solido per gli eventuali danni causati a 21WOL Operations e/o alle sue Strutture e/o agli altri ospiti, dipendenti, membri del personale delle Strutture e/o a terzi come conseguenza diretta o indiretta di ogni atto o fatto ad essi imputabile.
- 13.2. Tale responsabilità si applica anche alle ipotesi di violazione dei presenti Termini e Condizioni Generali e/o delle disposizioni di cui al Regolamento Interno anche se commesse da eventuali visitatori e/o accompagnatori.
- 13.3. Le disposizioni di cui al presente articolo trovano applicazione anche in caso di danni o perdite causati da animali e/o sostanze e/o beni detenuti o soggetti alla custodia dell'Ospite o di eventuali visitatori e/o accompagnatori.

### **14. RESPONSABILITÀ DI 21WOL OPERATIONS**

- 14.1. 21WOL Operations non sarà ritenuta responsabile nei confronti della Parte Contraente e/o dell'Ospite per i danni dagli stessi subiti e/o per perdite, danni a, o furto di, beni e/o effetti personali di proprietà di questi ultimi o dei relativi accompagnatori (inclusi bagagli, oggetti personali, corrispondenza o pacchi consegnati), derivanti da atti, fatti o circostanze alla stessa non direttamente imputabili, ivi inclusi, in via esemplificativa, eventi di forza maggiore.
- 14.2. Fatto salvo quanto previsto dal precedente articolo 14.1., 21WOL Operations sarà ritenuta responsabile per perdite, danni o furto di beni di proprietà degli Ospiti di cui è tenuta alla custodia nei limiti di quanto previsto dalla legge.

- 14.3. 21WOL Operations si riserva il diritto di far dichiarare agli Ospiti all'atto del Check-In il possesso di beni o valori di importo superiore ad Euro 10.000,00 (dieci mila). La Struttura dispone di una cassaforte o di una cassetta di sicurezza a disposizione degli Ospiti; 21WOL Operations avrà la facoltà di rifiutare di accettare oggetti che abbiano un valore superiore ad Euro 10.000,00 (dieci mila).

### **15. REGISTRAZIONE – SOGGIORNI CON PIANO TARIFFARIO CO-LIVING**

**Le disposizioni di cui al presente articolo, sono valide esclusivamente per i Soggiorni con piani tariffari co-living.**

- 15.1. Agli Ospiti *co-living* provenienti dagli Stati non appartenenti alla Comunità Europea potrebbe essere richiesto di adempiere particolari formalità legale alla permanenza presso la Struttura.
- 15.2. Gli Ospiti *co-living* devono essere in grado di fornire copia del permesso di soggiorno (ove applicabile) e della propria iscrizione presso un'università o una scuola riconosciuta dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR). Qualora l'Ospite *co-living* non sia in grado di fornire tale prova di iscrizione, il Contratto potrà essere risolto da 21WOL Operations ai sensi dell'articolo 13 che precede.

### **16. RECLAMI**

- 16.1. Eventuali reclami in relazione all'esecuzione del Contratto - ivi inclusi eventuali problemi tecnici (*i.e.* problemi di accesso alla camera, non corretto funzionamento del Servizio di Rete Wi-Fi) o denunce di furto o smarrimento di valori - dovranno essere presentati per iscritto dalla Parte Contraente e/o dall'Ospite mediante compilazione dell'apposito modulo di reclamo online disponibile all'indirizzo [www.21wol.it](http://www.21wol.it), tempestivamente e comunque entro 24 (ventiquattro) ore dalla conoscenza del fatto che ha originato il reclamo.
- 16.2. Nel caso in cui un reclamo sia ritenuto fondato, 21WOL Operations provvederà a fare quanto in suo potere per eliminare o attenuare la causa che ha originato il reclamo.

### **17. FORZA MAGGIORE**

- 17.1. Con l'espressione "forza maggiore" si fa riferimento al verificarsi di una delle seguenti circostanze: malattie epidemiche, guerre, minacce di guerra, disordini civili, scioperi o sit-in, danni idrici, atti di guerra, incendi, inondazioni, atti intrapresi dal governo o interruzioni generali di gas, elettricità, acqua.
- 17.2. Al verificarsi di un caso di forza maggiore, 21WOL Operations avrà il diritto di sospendere l'adempimento del Contratto. In tal caso, 21WOL

Operations non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di eventuali danni o perdite subiti dalla Parte Contraente e/o dagli Ospiti conseguenti alla sospensione dell'esecuzione del Contratto.

- 17.3. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano anche nei casi in cui un evento di forza maggiore colpisca soggetti terzi della cui organizzazione 21WOL Operations si avvale ai fini dell'esecuzione del Contratto.

## **18. BENI RINVENUTI**

- 18.1. Ogni Ospite è tenuto a consegnare eventuali beni rinvenuti all'interno delle Strutture alla *reception*.
- 18.2. L'Ospite e/o la Parte Contraente sosterranno il rischio e le spese necessarie all'eventuale restituzione di beni di loro proprietà rinvenuti all'interno delle Strutture.
- 18.3. Ciascun Ospite e/o Parte Contraente riconosce sin d'ora il diritto di 21WOL Operations di procedere all'immediato smaltimento di bevande e/o generi alimentari eventualmente rinvenuti all'interno delle camere alla data del Check-out.

## **19. CAMBIO DI CAMERA – CESSIONE DELLA CAMERA – SOGGIORNO SOSTITUTIVO**

- 19.1. 21WOL Operations si riserva il diritto di trasferire un Ospite in una camera diversa, purché della stessa categoria di quella oggetto di Prenotazione, per ragioni organizzative.
- 19.2. È vietato all'Ospite cedere, sub-affittare o comunque consentire a terzi il godimento della camera senza il preventivo consenso di 21WOL Operations. La violazione della disposizione di cui al presente articolo comporta la risoluzione immediata, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, del Contratto e il pagamento, ove non ancora versato, di un importo pari all'intero ammontare della Tariffa di soggiorno nonché di una penale di importo pari ad Euro 400 (quattrocento).
- 19.3. Qualora la Struttura non sia in tutto o in parte accessibile, ovvero per ragioni organizzative anche legate ad interventi sulla Struttura, 21WOL Operations non sia in grado di garantire la disponibilità e/o la qualità della prestazione oggetto di Prenotazione per tutta o parte della durata di un Soggiorno con piano tariffario co-living, la stessa, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 19.4., si riserva il diritto di recedere dal Contratto, a propria esclusiva discrezione e senza alcun obbligo di motivazione nei confronti dell'Ospite e/o Parte Contraente, dandone comunicazione all'Ospite e/o alla Parte Contraente con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni precedenti la data prevista per il Check-in.
- Per l'ipotesi di esercizio del diritto di recesso di cui al presente articolo 19.3., 21WOL Operations sarà tenuta:
- a rimborsare integralmente alla Parte Contraente l'eventuale importo costituito a titolo di Caparra mediante accredito sulla

carta di credito fornita ai sensi dell'articolo 2.4;

- a corrispondere alla parte contraente un indennizzo per un importo pari alla tariffa convenuta per il primo mese di soggiorno.
- 19.4. Fermo quanto disposto dal precedente articolo 19.3., qualora 21WOL Operations non intenda esercitare il diritto di recesso, al verificarsi delle ipotesi ivi previste la stessa ne darà comunicazione all'Ospite e/o alla Parte Contraente. In tale caso:
- 21WOL Operations si impegna a fornire all'Ospite, per l'intero periodo di indisponibilità della Struttura, una soluzione alternativa presso una diversa struttura ricettiva – purché di categoria almeno equivalente a quella della Struttura oggetto di Prenotazione, e comunque ubicata nella medesima località – senza che alcun ulteriore importo sia addebitato alla Parte Contraente;
  - l'Ospite e/o la Parte Contraente avranno il diritto di recedere dal Contratto entro 7 (sette) giorni successivi al ricevimento della comunicazione di modifica operata da 21WOL Operations, ai termini e condizioni di cui all'articolo 10.1. che precede;

## **20. ACCESSO ALLE CAMERE**

- 20.1. Qualora il personale di 21WOL Operations o suoi incaricati dovessero avere esigenza, per necessità di manutenzione o altro motivo, di accedere alle camere oltre il normale orario previsto per i servizi di pulizia, 21WOL Operations si impegna ad informarne prontamente l'Ospite.
- 20.2. L'accesso potrà avvenire esclusivamente a seguito di idoneo preavviso all'Ospite, salvo nel caso in cui la concessione di un preavviso non sia possibile per obiettivi motivi d'urgenza (a titolo esemplificativo per eventuali guasti agli impianti, per problemi strutturali, per situazioni di pericolo evidente o presunto, ecc.).

## **21. MODIFICA DEI TERMINI E CONDIZIONI GENERALI**

- 21.1. 21WOL Operations si riserva la facoltà, qualora sussista un giustificato motivo, di modificare i presenti Termini e Condizioni Generali, anche in senso peggiorativo per la Parte Contraente, dandone comunicazione alla stessa con un preavviso di 7 (sette) giorni. La Parte Contraente avrà diritto di recedere dal Contratto senza penalità con comunicazione da inviarsi a 21WOL Operations entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione di variazione, mantenendo fino alla data di recesso l'applicazione delle condizioni precedentemente applicate.
- 21.2. Resta ferma la facoltà di 21WOL Operations di modificare i termini e le condizioni del Regolamento Interno e del Regolamento Wi-Fi della Struttura; in tale ipotesi alla Parte Contraente non è riconosciuto il diritto di recesso dal Contratto.

- 21.3. La versione aggiornata di Termini e Condizioni Generali e Regolamento Interno è sempre disponibile alla *reception* delle Strutture ed è pubblicata sul sito [www.21wol.it](http://www.21wol.it).

## **22. PRIVACY**

21WOL Operations garantisce che il trattamento dei dati personali relativi all'Ospite avverrà in conformità alle disposizioni di cui al Regolamento UE del 27 aprile 2016 n. 679 e, più in generale, alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'informativa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito [www.21wol.it](http://www.21wol.it) e presso la *reception* delle Strutture.

## **23. FORO COMPETENTE E LEGGE APPLICABILE**

- 23.1. Il Contratto, i presenti Termini e Condizioni Generali, il Regolamento Interno e qualsiasi accordo aggiuntivo stipulato tra 21WOL Operations e la Parte Contraente per l'esecuzione dei servizi alberghieri sono regolati dalla legge italiana.
- 23.2. Il Tribunale del luogo in cui si trova la Struttura di 21WOL Operations cui la Prenotazione riferisce avrà competenza esclusiva su tutte le controversie che possano insorgere in relazione al Contratto, ai presenti Termini e Condizioni Generali, al Regolamento Interno e qualsiasi accordo aggiuntivo stipulato tra 21WOL Operations e la Parte Contraente.



**TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA  
DICHIARAZIONE AI SENSI DELL'ARTICOLO 1341, COMMA 1°, DEL CODICE CIVILE**

Gentile cliente, al fine di consentirle - ovvero consentire all'Ospite in favore del quale abbia effettuato la Prenotazione - il soggiorno presso la nostra Struttura e di usufruire dei servizi offerti da 21WOL Operations S.r.l., la invitiamo a confermare di aver letto attentamente i Termini e le Condizioni Generali di vendita relativi ai piani di soggiorno ed ai servizi offerti da 21WOL Operations presso le proprie Strutture, che le chiediamo di accettare espressamente selezionando lo spazio "Accetto" e sottoscrivendo il presente documento mediante firma elettronica avanzata.

Con la sottoscrizione del presente documento, pertanto, dichiara di aver letto attentamente, di averne piena conoscenza e per l'effetto di accettare i Termini e Condizioni Generali di vendita di 21WOL Operations S.r.l., ivi inclusi il Regolamento Interno e il Regolamento Wi - Fi.

**Accetto ai sensi dell'articolo 1341, comma 1°, del Codice Civile**

**TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA  
DICHIARAZIONE DI SPECIFICA APPROVAZIONE  
AI SENSI DEGLI ARTICOLI 1341, COMMA 2°, e 1342, COMMA 2°, CODICE CIVILE**

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341, comma 2°, e 1342, comma 2°, del Codice Civile, la Parte Contraente, dichiara **di aver letto attentamente, assumendone piena e precisa cognizione, e per l'effetto di accettare in via integrale ed incondizionata**, selezionando lo spazio "Accetto" e sottoscrivendo il presente documento mediante firma elettronica avanzata, il contenuto delle clausole che seguono:

- articolo 2.5. - diritto di recesso in favore di 21WOL Operations;
- articolo 5.1. - termine di decadenza per la segnalazione di malfunzionamenti e danni alla camera;
- articolo 6.2. - penali a carico della Parte Contraente;
- articolo 8.6. - penali per ritardato pagamento della Tariffa di soggiorno;
- articolo 8.7. - diritto di 21WOL Operations di sospendere l'esecuzione del Contratto; risoluzione;
- articolo 9.2. - termine di decadenza per l'esercizio del diritto di recesso;
- articolo 9.4. - ritenzione Caparra per Prenotazione non rimborsabile, ovvero recesso esercitato intempestivamente;
- articolo 10.1. - termine di decadenza per l'esercizio del diritto di recesso;
- articoli 10.3. e 10.4. - obblighi della Parte Contraente in caso di recesso esercitato intempestivamente;
- articolo 11.3. - risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations;
- articolo 12 - risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations, obblighi di manleva;
- articolo 13.2. - responsabilità della Parte Contraente e/o dell'Ospite per fatto di visitatori e/o accompagnatori;
- articolo 14 - limitazione di responsabilità di 21WOL Operations;
- articolo 19.2. - restrizioni alla libertà di consentire a terzi il godimento della camera, risoluzione del Contratto da parte di 21WOL Operations; penali a carico della Parte Contraente;
- articolo 19.3. - diritto di recesso in favore di 21WOL Operations;
- articolo 21 - modifica dei Termini e Condizioni Generali;
- articolo 23 - foro Competente.

**Accetto ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341, comma 2°, e 1342, comma 2°, del Codice Civile**

**Data:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

