

# REGOLAMENTO SERVIZI DISTINTIVI ALBERGHI

Richiesta tramite Banca

## ESERCENTI NEXI

La sottoscritta

DITTA/NOME COMMERCIALE \_\_\_\_\_  
 PARTITA IVA \_\_\_\_\_ CONSEDEA \_\_\_\_\_  
 INDIRIZZO \_\_\_\_\_  
 CODICENEXI \_\_\_\_\_  
 IN PERSONA DEL SUO ESECUTORE \_\_\_\_\_

**chiede di aderire ai Servizi Distintivi Alberghi di cui al Regolamento Servizi Distintivi Alberghi il cui contenuto dichiara di conoscere ed approvare**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Timbro Esercente **X** \_\_\_\_\_  
 Firma Esecutore **X** \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., dichiaro inoltre di aver preso conoscenza e di approvare specificatamente le seguenti clausole e condizioni del "Regolamento Distintivi per Alberghi": **SEZIONE A. REGOLE GENERALI**: Art. 5 - Responsabilità dell'Esercente; Art. 6 - Recesso delle Parti dal Contratto e condizione risolutiva.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Timbro Esercente **X** \_\_\_\_\_  
 Firma Esecutore **X** \_\_\_\_\_

## SEZIONE A. REGOLE GENERALI

### Art. 1 - Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente regolamento contrattuale, ove non altrimenti definiti all'interno del medesimo, avranno il significato di seguito indicato:

- **"Banca"**: la banca indicata nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi con la quale (i) l'Esercente ha in essere il Conto Corrente e, (ii) la Società regola i flussi finanziari fra la Società medesima e l'Esercente in esecuzione del Contratto di Convenzionamento;
- **"Carta/e"**: la/e carta/e di pagamento, contrassegnata/e dal/i marchio/i del/i Circuito/i individuato/i ai sensi del Contratto, accettata/e dall'Esercente per l'acquisto di beni e/o servizi da parte del Titolare, e da cui risulta/ano (se del caso, a seconda della tipologia di prodotto) il nome, il cognome e la firma del Titolare;
- **"Circuito/i"**: il/i circuito/i il cui marchio è indicato sulle Carte;
- **"Conto Corrente"**: il conto corrente indicato nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi sul quale l'Esercente dà disposizione affinché vengano regolati i flussi finanziari fra l'Esercente medesimo e la Società, in esecuzione del Contratto;
- **"Contratto"**: l'accordo sottoscritto tra le Parti che contiene le condizioni particolari applicabili alle Transazioni relative ai servizi distintivi per alberghi;
- **"Contratto di pagamento"**: l'accordo sottoscritto tra le Parti per il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione delle Carte secondo le regole del Circuito di riferimento, accompagnata dalla gestione dei relativi flussi finanziari, composto: (i) dal Regolamento Esercenti Nexi; (ii) dal Documento di Sintesi Esercenti Nexi; (iii) dalla Domanda di Adesione Esercenti Nexi e (iv) dall'Informativa in materia di trattamento dei dati personali Esercenti Nexi.
- **"Documento/i di Vendita"**: scontrino/i, memoria/e di spesa, ricevuta/e, o qualsiasi altro documento equivalente, attestante/i un acquisto di beni o servizi da parte del Titolare presso l'Esercente, e relativo/i ad una Transazione;
- **"Esercente/i"**: il/i punto/i vendita e/o il/i fornitore/i, anche virtuale/i, convenzionato/i con la Società per l'accettazione delle Carte in pagamento in virtù della sottoscrizione del Contratto di Convenzionamento;
- **"Operazione di pagamento"**: l'attività posta in essere dalla Società per il pagamento all'Esercente dell'importo relativo ad una o più Transazioni, mediante accredito su Conto Corrente, ai sensi del Contratto;
- **"Ordine di pagamento"**: qualsiasi istruzione data dall'Esercente alla Società con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di Pagamento;
- **"Parti"**: congiuntamente, la Società e l'Esercente;
- **"POS" (Point of Sale)**: terminale elettronico collocato presso gli Esercenti, che consente la lettura elettronica delle Carte e di concludere Transazioni previo rilascio elettronico della relativa autorizzazione;
- **"Regolamento Esercenti Nexi"**: il regolamento contrattuale che disciplina il convenzionamento dell'Esercente all'accettazione in pagamento delle Carte a fronte dell'acquisto da parte del Titolare di beni e/o servizi offerti dall'Esercente

medesimo, nonché del servizio di acquiring reso dalla Società;

- **"Regolamento Servizi Distintivi Alberghi"**: il presente regolamento contrattuale, che contiene le condizioni particolari applicabili agli Esercenti operanti nel settore alberghiero al fine di rendere i Servizi Distintivi Alberghi;
- **"Servizi Distintivi Alberghi"**: i particolari servizi che gli Esercenti operanti nel settore alberghiero possono offrire ai Titolari che utilizzano le Carte indicate al successivo art. 4.2 della Sezione A, così come descritti e disciplinati nel Regolamento Servizi Distintivi Alberghi;
- **"Servizio Clienti"**: il servizio di assistenza della Società (i cui riferimenti sono riportati sul Sito Internet della Società e sul Foglio Informativo Esercenti Nexi relativo al servizio di acquiring reso dalla Società), messo a disposizione dell'Esercente, che consente di usufruire dei servizi, automatici e con operatore, inclusi quelli regolamentati dal Contratto, di volta in volta disponibili e resi noti all'Esercente;
- **"Società"**: Nexi Payments SpA, con sede in Corso Sempione n. 55 - 20149 - Milano, iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento di cui all'art.114 septies del Testo Unico Bancario al n. 32875.7 e soggetta ai controlli della Banca d'Italia;
- **"Titolare/i"**: il/i soggetto/i legittimato/i ad utilizzare la Carta;
- **"Transazione/i"**: operazione/i di acquisto di beni o servizi posta/e in essere dal Titolare mediante utilizzo della Carta quale strumento di pagamento all'Esercente del relativo importo.

### Art. 2 - Oggetto del Contratto

**2.1** Il Contratto consente all'Esercente che opera nel settore alberghiero di offrire un set di servizi ai Titolari delle Carte indicate al successivo art. 4.2 della presente Sezione A, contiene le condizioni particolari applicabili ai Servizi Distintivi Alberghi e costituisce un'appendice del Contratto di Convenzionamento. Esso integra e modifica parzialmente le condizioni generali del Contratto di Convenzionamento, limitatamente alle condizioni applicabili ai Servizi Distintivi Alberghi.

**2.2** Per quanto non espressamente disciplinato dal Regolamento Servizi Distintivi Alberghi, si rinvia alle disposizioni, ivi comprese le definizioni, contenute nel Contratto di Convenzionamento, di tempo in tempo vigenti.

### Art. 3 - Abilitazione ai Servizi Distintivi Alberghi

**3.1** La sottoscrizione del presente Regolamento, costituisce la proposta contrattuale dell'Esercente.

La richiesta si considera accettata dalla Società nel momento della ricezione da parte dell'Esercente della comunicazione scritta di accettazione della Società.

**3.2** L'Esercente prende atto che tutte le disposizioni contenute nel Contratto e le prestazioni dovute ai sensi dello stesso sono strettamente collegate al convenzionamento dell'Esercente per l'accettazione delle Carte ai sensi del Contratto di Convenzionamento.

# REGOLAMENTO SERVIZI DISTINTIVI ALBERGHI

## Richiesta tramite Banca

### Art. 4 - Elenco dei Servizi Distintivi Alberghi e disposizioni comuni

**4.1** I Servizi Distintivi Alberghi sono i seguenti: a) "Prenotazione Garantita" (di cui alla Sezione B); b) "Prepagamento/Deposito Anticipato" (di cui alla Sezione C); c) "Priority Check-out Service" (di cui alla Sezione D); d) "Delayed Charge" (di cui alla Sezione D).

**4.2** I Servizi Distintivi Alberghi possono essere forniti esclusivamente a: a) Titolari di Carte Nexi; b) Titolari di Carte appartenenti ai Circuiti VISA, MasterCard e JCB; c) Titolari di eventuali ulteriori Carte comunicate all'Esercente ai sensi dell'art. 23 del Regolamento Esercenti Nexi.

**4.3** L'Esercente si obbliga a conservare tutta la documentazione citata nelle successive Sezioni relative ai singoli Servizi Distintivi Alberghi per almeno 13 (tredici) mesi dal momento della Transazione.

**4.4** L'Esercente dovrà comunicare, chiaramente e per iscritto, al Titolare tutti i dati e le informazioni indicati nelle successive Sezioni relative ai singoli Servizi Distintivi Alberghi (in particolare il Codice Prenotazione e la "Cancellation Policy"), anche qualora l'interlocutore non sia il Titolare bensì un intermediario (es: prenotazioni tramite UTELL). In questo ultimo caso, il rapporto sarà comunque da intendersi tra Titolare ed Esercente, e quindi l'Esercente dovrà sempre richiedere tutti i dati del Titolare e della Carta.

Il documento contenente i dati e le informazioni di cui sopra dovrà essere restituito all'Esercente sottoscritto dal Titolare per accettazione delle condizioni relative ai singoli Servizi Distintivi Alberghi; in caso contrario, l'Esercente non potrà avvalersi dei servizi e delle procedure come disciplinate dal Regolamento Servizi Distintivi Alberghi e la Società avrà diritto di riaddebitare all'Esercente le Transazioni già accreditate ai sensi del successivo art. 5 della presente Sezione A.

**4.5** Il servizio "Priority Check Out" e il servizio "Delayed Charge", di seguito disci-

plinati nella Sezione D, possono essere sottoscritti dal Titolare anche durante le procedure di check-in. A tal fine l'Esercente dovrà predisporre apposita modulistica.

**4.6** L'Esercente dovrà inviare la documentazione di cui al presente Regolamento Servizi Distintivi Alberghi ai Titolari via fax o e-mail, o comunque in modo che possa esserne provata l'avvenuta ricezione. Qualora il Titolare lo richieda, la documentazione deve essere inviata tramite posta.

### Art. 5 - Responsabilità dell'Esercente

Nel caso di inosservanza da parte dell'Esercente delle disposizioni e degli obblighi previsti nel Contratto e nel Contratto di Convenzionamento, la Società avrà diritto di riaddebitare il Conto Corrente dell'Esercente, anche ai sensi dell'art. 56 del Codice del Consumo, per l'importo relativo a Transazioni già accreditate, e successivamente contestate dal Titolare, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave della Società nell'adempiimento degli obblighi di cui al Contratto e al Contratto di Convenzionamento.

### Art. 6 - Recesso delle Parti dal Contratto e condizione risolutiva

**6.1** Le Parti hanno diritto di recedere dal Contratto secondo quanto previsto e con le modalità di cui all'art. 26 del Regolamento Esercenti Nexi, a cui si rinvia.

**6.2** Le Parti riconoscono e accettano che il Contratto si risolverà automaticamente in caso di cessazione degli effetti giuridici del Contratto di Convenzionamento, per qualsiasi causa ed a qualsiasi titolo.

**6.3** A decorrere dalla data di cessazione degli effetti giuridici del Contratto, anche ai sensi degli artt. 6.1 e 6.2 di cui sopra, l'Esercente non potrà accedere ai Servizi Distintivi Alberghi e dovrà restituire immediatamente alla Società tutto il materiale operativo o pubblicitario relativo ai Servizi Distintivi Alberghi da quest'ultima fornitogli.

## SEZIONE B. SERVIZIO PRENOTAZIONE GARANTITA O NO SHOW

### Art. 1 - Descrizione del servizio

Il Servizio di "Prenotazione Garantita" consente ai Titolari delle Carte indicate al precedente art. 4.2 della Sezione A di prenotare soggiorni anche di una sola notte, comunicando il numero della propria Carta a garanzia della prenotazione. In caso di mancata presentazione del Titolare, se la prenotazione non sia stata cancellata nei termini e con le regole indicate nel successivo art. 3, l'Esercente potrà addebitare al Titolare l'importo corrispondente ad un pernottamento.

### Art. 2 - Prenotazione

**2.1** L'Esercente dovrà acquisire dal Titolare una comunicazione scritta contenente: a) numero e data di scadenza della Carta; b) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la tipologia di prodotto lo prevede); c) indirizzo, recapito telefonico ed e-mail (se disponibile) del Titolare; d) durata del soggiorno e tipo di accomodamento.

**2.2** L'Esercente si obbliga ad informare il Titolare, prima di effettuare la prenotazione, sulle modalità ed i termini del Servizio di "Prenotazione Garantita", specificando in particolare: a) modalità per la cancellazione (riportate al successivo art. 3 della presente Sezione B); b) responsabilità in caso di "no-show" o di mancata cancellazione della prenotazione.

**2.3** L'Esercente dovrà assegnare un Codice Prenotazione alla richiesta di prenotazione ed annotare su apposito registro tale Codice Prenotazione ed i dati di cui al precedente par. 2.1.

**2.4** L'Esercente dovrà inviare al Titolare conferma scritta della prenotazione, indicando: a) importo complessivo del soggiorno prenotato; b) dettagli relativi al tipo di sistemazione e durata del soggiorno; c) indirizzo esatto dell'albergo; d) Codice Prenotazione; e) la propria "Cancellation Policy" di cui al successivo art. 3 della presente Sezione B.

**2.5** In caso di prenotazione telefonica l'hotel deve fornire per iscritto al Titolare i termini e le condizioni di prenotazione e la relativa Cancellation Policy. Deve archiviare la corrispondenza in merito e ed essere in grado di produrla in caso di disputa.

**2.6** Per prenotazioni fatte di persona la policy di cancellazione deve essere fornita per iscritto e, se riportato sul retro di una ricevuta, deve essere previsto lo spazio per la firma a dimostrazione della presa visione/accettazione da parte del Titolare.

**2.7** In caso di prenotazione fatte via internet è previsto l'uso della firma elettronica a dimostrazione della ricezione e accettazione delle condizioni di prenotazione e della Cancellation Policy direttamente da parte del Titolare. È consentita la possibilità di utilizzare la modalità "click to accept" per permettere al Titolare di accettare le condizioni di Cancellation Policy pubblicate sul sito dell'esercente ad esempio: check box "Confermo di aver letto e compreso le condizioni di prenotazione e la Cancellation Policy". In caso di disputa l'Esercente deve essere in grado di fornire evidenza del collegamento ipertestuale (che non deve riportare su un'altra pagina web, ma deve rimanere all'interno della stessa pagina di prenotazione) e della relativa accettazione. La modalità di accettazione "click to accept" deve essere chiara-

mente riconducibile al singolo Titolare e alla specifica prenotazione.

### Art. 3 - Cancellazione

**3.1** L'Esercente deve provvedere a definire la propria "Cancellation Policy" autonomamente e nel rispetto delle regole stabilite in materia dai Circuiti, e dovrà renderla nota per iscritto al Titolare.

La Policy, in particolare, dovrà indicare:

- data ed orario entro cui il Titolare può effettuare la cancellazione della prenotazione senza alcun addebito a suo carico: a tal fine l'Esercente prende atto che, secondo le regole dei Circuiti, nessun addebito potrà essere imputato al Titolare se quest'ultimo effettua la cancellazione entro le 24 (ventiquattro) ore successive alla ricezione della conferma della prenotazione da parte dell'Esercente;
- responsabilità e conseguenze per il Titolare, in caso di mancato arrivo ("no-show") o di mancata/tardiva cancellazione della prenotazione nei termini e con le modalità previsti (in particolare l'importo - non superiore all'importo di una notte di soggiorno - che gli verrà addebitato in caso di "no-show" o di mancata/tardiva cancellazione nei termini e con le modalità previsti).

Quando la prenotazione viene effettuata all'interno del periodo di cancellazione previsto dall'Esercente, nessun addebito può essere imputato al Titolare se effettua la cancellazione fino alle ore 18.00 del giorno previsto di arrivo (ad esempio se la cancellazione è ammessa entro 48 ore dalla data di arrivo e il Titolare prenota 24 ore prima dell'arrivo, il termine ultimo per la cancellazione è fissato per le ore 18:00 del giorno senza applicazione delle regole previste in caso di "no show" e di alcuna penale. In caso di mancata presentazione del Titolare nel giorno di arrivo, l'Esercente dovrà mantenere valida la prenotazione per ulteriori 24 ore. L'Esercente è obbligato ad accettare la cancellazione del Titolare se fatte nei termini concordati.

**3.2** Accettata la cancellazione, l'Esercente dovrà assegnare un Codice Cancellazione ad ogni richiesta di cancellazione e dovrà inviare al Titolare conferma scritta della cancellazione indicando: a) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la tipologia di prodotto lo prevede); b) Codice Cancellazione; c) invito a conservare la documentazione.

Nel caso in cui l'Esercente non rispetti i suddetti termini, si applicano le regole dei Circuiti, ivi comprese eventuali sanzioni e penalità; Qualora l'Esercente non definisca la propria "Cancellation Policy" o la definisca non rispettando le regole dei Circuiti, si applicheranno queste ultime.

### Art. 4 - "No Show"

**4.1** In caso di mancato arrivo del Titolare e di mancata/tardiva cancellazione della prenotazione entro i termini e con le modalità stabiliti ai sensi del precedente art. 3 della presente Sezione B (c.d. "No Show") l'Esercente dovrà compilare un apposito Documento di Vendita al fine di impartire un Ordine di Pagamento, indicando:

- a) importo corrispondente ad una notte di pernottamento; b) numero e data di scadenza della Carta; c) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la ti-

# REGOLAMENTO SERVIZI DISTINTIVI ALBERGHI

## Richiesta tramite Banca

pologia di prodotto lo prevede); d) Codice Autorizzazione; e) dati dell'Esercente; f) dicitura "no-show" in sostituzione della firma del Titolare.

**4.2** Per agevolare il pagamento da parte del Titolare, qualora sia trascorso molto tempo tra la data di prenotazione e la data di No-Show, è raccomandato all'Esercente di inviare al Titolare tutta la documentazione pertinente la prenotazione originaria unitamente alla Cancellation Policy accettata a suo tempo dal Titolare.

**4.3** L'Esercente è tenuto a custodire e a fornire a Nexi su richiesta in caso di Disputa (entro i Tempi previsti dal Regolamento Esercenti) tutta la documentazione inerente:

- la Prenotazione richiesta dal Titolare;
- la conferma di Prenotazione effettuata dall'Esercente;
- l'evidenza delle Condizioni di Cancellazione fornite al Titolare e accettate da quest'ultimo direttamente in fase di prenotazione;
- l'eventuale Cancellazione ricevuta dal Titolare e codice di Cancellazione assegnato;
- termini e Condizioni generali di Servizio;
- la copia della ricevuta/fattura e evidenza del Pagamento No Show;
- ogni eventuale corrispondenza intercorsa con il Titolare.

**4.4** L'Esercente dovrà - in ogni caso - richiedere l'autorizzazione per l'addebito relativo all'importo corrispondente alla prima notte di pernottamento chiamando il Servizio Clienti ed ottenere il Codice Autorizzazione.

Tale operazione deve essere effettuata il giorno successivo a quello previsto per l'arrivo e può essere eseguita tramite POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale del codice Carta.

Il pagamento avverrà secondo le normali procedure per le Transazioni come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi.

## Art. 5 - Overbooking

**5.1** In caso di overbooking, l'Esercente è tenuto a fornire:

**5.1.1** Ai Titolari di Carte recanti i marchi VISA e MasterCard: a) sistemazione analoga o superiore a quella per cui è stata effettuata la prenotazione, facendosi carico dell'importo relativo alla prima notte; b) eventuale trasporto verso la nuova sistemazione; c) una telefonata di 3 (tre) minuti e l'invio dei messaggi presso la nuova destinazione.

**5.1.2** Ai Titolari di Carte recanti il marchio JCB: a) sistemazione analoga a quella per cui è stata effettuata la prenotazione, facendosi carico dell'importo relativo al numero di notti prenotate o fino al momento in cui si sarà liberata la sistemazione inizialmente prenotata; b) eventuale trasporto giornaliero da e verso la sistemazione alternativa fino al momento in cui si sarà liberata la sistemazione inizialmente prenotata; c) due telefonate di 3 (tre) minuti e l'invio dei messaggi presso la nuova destinazione.

## SEZIONE C. PREPAGAMENTO/DEPOSITO ANTICIPATO

### Art. 1 - Descrizione del servizio

**1.1** Il Servizio "Prepagamento/deposito anticipato" viene offerto agli esercenti appartenenti al settore alberghi che ne abbiano fatta richiesta e abbiano sottoscritto il presente regolamento.

**1.2** Il prepagamento può essere per un importo parziale o totale del bene/servizio acquisito. Non si tratta di caparra confirmatoria, ma di un servizio di pagamento offerto dai Circuiti e da essi disciplinato secondo regole di seguito illustrate.

**1.3** In caso di prepagamento, l'Esercente deve fornire per iscritto al Titolare (al fine di ricevere da questo il consenso al pagamento):

- Descrizione beni/servizi che verranno forniti (es.: descrizione del soggiorno e accomodamento).
- Termini del servizio che verrà erogato (es.: caratteristiche e durata).
- Data e ora in cui bene e servizi verranno forniti al Titolare (es.: data prenotazione).
- Importo del prepagamento.
- Nel caso di prepagato parziale, il costo totale di quanto acquistato.
- Termini del pagamento finale.
- Policy di cancellazione e rimborso (espressamente accettata per iscritto dal Titolare).
- Data entro cui il Titolare può cancellare l'acquisto di merce e servizio senza perdere il pagamento che è stato fatto.
- Informazioni inerenti qualsiasi ulteriore addebito associato.

Il documento deve includere, inoltre, il codice di autorizzazione, il numero di conferma prenotazione, l'indirizzo fisico dell'hotel e, in caso di emissione scontrino POS, la dicitura "prepayment/advance deposit" al posto della firma del Titolare. Tale Transazione non potrà in nessun caso essere utilizzata per addebiti relativi ad eventuali danni o furti.

**1.4** Per quanto riguarda le procedure di prenotazione, l'Esercente dovrà fare quanto previsto all'art. 2 della precedente Sezione B.

### Art. 2 - Cancellazione della prenotazione

**2.1** Se il Titolare cancella i servizi oggetto di prepagamento e la cancellazione è stata fatta nel rispetto dei termini delle policy di cancellazione, l'Esercente deve fornire al titolare entro 3 gg lavorativi entrambi i seguenti materiali:

- Conferma scritta di cancellazione o rimborso,
- Ricevuta a credito per l'importo pagato dal Titolare e che risultava rimborsabile dalla policy di cancellazione.

**2.2** Se il Titolare non ha finito di pagare quanto acquistato (prepagamento parziale) o non ha cancellato nei termini previsti, l'Esercente può trattenere il prepagamento solo se nella policy di cancellazione ha esplicitamente indicato che il prepagamento non era rimborsabile

**2.3** Se l'Esercente non aderisce ai Termini di vendita o servizio deve rifondere la somma di ogni prepagamento già onorato dal Titolare.

### Art. 3 - Overbooking

**3.1** L'Esercente è tenuto a mantenere la prenotazione per il numero di notti pagate come anticipo.

**3.2** Qualora il Titolare si presenti in ritardo (anche di giorni), dovrà trovare la disponibilità della sistemazione per cui ha pagato l'anticipo.

**3.3** In caso di overbooking, l'Esercente dovrà fornire al Titolare: a) sistemazione analoga a quella per cui è avvenuta la prenotazione, facendosi carico dell'importo relativo al numero di notti corrispondenti all'importo dell'anticipo e degli eventuali costi aggiuntivi relativi; b) eventuale trasporto giornaliero da e verso la nuova sistemazione; c) due telefonate di 3 (tre) minuti e l'invio dei messaggi presso la nuova destinazione.

## SEZIONE D. PRIORITY CHECK OUT SERVICE E DELAYED CHARGE

### Art. 1 - Descrizione dei servizi e disposizioni comuni

**1.1** Il Servizio "Priority Check-Out Service" consente al Titolare delle Carte indicate al precedente art. 4.2 della Sezione A di evitare le procedure di check-out al momento della partenza dall'albergo: il Titolare che abbia sottoscritto un apposito accordo ("Agreement") potrà lasciare l'albergo senza effettuare il check-out.

In tal caso, il conto verrà addebitato sulla Carta del Titolare e la documentazione verrà spedita all'indirizzo indicato dal Titolare.

**1.2** Il Servizio "Delayed Charge" consente all'Esercente di addebitare al Titolare delle Carte indicate al precedente art. 4.2 della Sezione A, e che abbia sottoscritto apposito accordo ("Agreement"), l'importo relativo a spese non note al momento del checkout e rilevate dopo la partenza del Titolare, relative a: a) Pagamento camera/Tasse; b) eventuali perdite, furti e danneggiamenti; c) Minibar/Ristorante/Bar (per carte appartenenti al Circuito Visa e MasterCard).

**1.3** La Carta dovrà essere presentata all'Esercente al momento della sottoscrizione dell'Agreement (preferibilmente durante il check in), affinché l'Esercente possa validamente: a) compilare (ed annullare) un Documento di Vendita con l'impronta dei dati della Carta e la data di sottoscrizione dell'Agreement; b) richiedere, chiamando il Servizio Clienti, la preventiva autorizzazione per l'importo previsto per il soggiorno

(anche se inferiore al proprio limite di spesa) ed ottenere il Codice Autorizzazione.

Per entrambi i servizi di cui alla presente Sezione D, l'Esercente dovrà far sottoscrivere al Titolare un Agreement in cui indicare:

- nome e cognome come indicati sulla Carta (qualora la tipologia di prodotto lo preveda), indirizzo, numero di telefono e, se disponibili, numero di fax ed indirizzo e-mail del Titolare;
- impegno del Titolare a regolare le spese sulla propria Carta di tutte le tipologie di spesa oggetto del servizio "Delayed Charge" o "Priority Check-Out" (elencate in modo dettagliato), specificate per natura ed importo.

Tale Agreement dovrà inoltre prevedere che:

- il Titolare riconosce espressamente come validi e dallo stesso accettati tutti gli importi relativi a telefonate, consumazioni e risc. riscontrati successivamente alla sua partenza, ed autorizza l'Esercente ad addebitare sulla propria Carta tutti i suddetti importi (per il Servizio "Delayed Charge"); ovvero
- il Titolare autorizza l'Esercente ad addebitare sulla propria Carta tutte le spese sostenute durante il soggiorno nel caso in cui debba lasciare l'albergo senza effettuare il check-out (per il Servizio "Priority Check Out Service").

# REGOLAMENTO SERVIZI DISTINTIVI ALBERGHI

## Richiesta tramite Banca

### Art. 2 - PRIORITY CHECK OUT SERVICE

**2.1** L'Esercente dovrà compilare un apposito Documento di Vendita al fine di impartire un Ordine di Pagamento indicando: a) importo complessivo delle spese da addebitare al Titolare; b) numero e data di scadenza della Carta; c) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta, (se la tipologia di prodotto lo prevede); d) Codice Autorizzazione; e) dati dell'Esercente; f) dicitura "Priority Check Out" in sostituzione della firma del Titolare.

L'Ordine di Pagamento può essere impartito tramite POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale del codice Carta.

Il pagamento avverrà secondo le normali procedure per le Transazioni effettuate con Carte come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi.

**2.2** L'Esercente dovrà altresì consegnare al Titolare (alternativamente, in albergo o per posta entro 3 (tre) giorni dall'avvenuta Transazione): a) copia del "Priority Check-Out Agreement"; b) conto dell'albergo con dettaglio delle voci di spesa; c) copia del Documento di Vendita di cui al precedente punto 2.1.

### Art. 3 - DELAYED CHARGE

**3.1** Con riferimento al servizio "Delayed Charge" l'eventuale constatazione circa la necessità di dar seguito ad un Delayed Charge dovrà essere dall'Esercente documentata con l'emissione di una fattura a carico del Titolare. Per Carte appartenenti al Circuito Visa tale fattura dovrà essere emessa:

- entro 90 giorni di calendario dalla data di check-out nel caso di "delayed charge" per voci di spesa aggiuntive (es. multe per smoking policy non rispettata, spese per minibar, pranzi/cene extra) e di "delayed charge" dovuti a perdita/furto/danni.
- entro 24 ore dalla data di check-out per voci di spesa già previste a contratto (quindi già accettate dal Titolare in fase di check-in) ma non incassate in fase di check-out per errore dell'Esercente.

Entro 10 giorni lavorativi dalla data di check-out e prima di processare qualsiasi addebito aggiuntivo è necessario fornire per iscritto al Titolare:

- indicazione della causa dell'addebito;
- indicazione della quota di perdita, furto o danni che resterà a carico del Titolare in quanto non rimborsabile da un'eventuale assicurazione stipulata dall'Esercente;

- informativa che il pagamento dell'addebito può avvenire anche con modalità diverse dalla Carta precedentemente utilizzata.

Il Titolare, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione sopra indicata e senza costi aggiuntivi per l'Esercente, può fornire per iscritto un preventivo alternativo per la riparazione dei danni.

L'Esercente deve aspettare 20 giorni lavorativi dalla data di conferma della ricezione della documentazione fornita al Titolare prima di procedere al "delayed charge" per danni.

Se non viene raggiunto alcun accordo tra l'Esercente e il Titolare, e se l'Esercente processa comunque una transazione di "delayed charge", il Titolare può contestarla. Per le Carte appartenenti al circuito MasterCard, l'Esercente non può procedere all'addebito di un "delayed charge" relativo a perdita, furto o danni a meno che il Titolare non abbia fornito esplicito consenso ad essere addebitato per lo specifico importo dopo essere stato informato dall'Esercente di tale addebito.

Inoltre, perché un "delayed charge" relativo a perdita, furto o danni su carta MasterCard sia valido, deve essere provata la presenza della carta e l'autorizzazione del titolare (PIN o firma) per la specifica transazione.

La fattura dovrà prevedere una puntuale descrizione di ogni bene e/o servizio che verranno addebitati. Gli importi oggetto del servizio "Delayed Charge" devono essere chiaramente documentati ed inequivocabilmente riconducibili al Titolare.

**3.2** L'Esercente dovrà compilare un apposito Documento di Vendita al fine di impartire un Ordine di Pagamento indicando: a) importo complessivo delle spese da addebitare al Titolare; b) numero e data di scadenza della Carta; c) nominativo del Titolare, come indicato sulla Carta (se la tipologia di prodotto lo prevede); d) Codice Autorizzazione; e) dati dell'Esercente; f) dicitura "Signature on file" in sostituzione della firma del Titolare. Tale operazione può essere eseguita tramite POS, qualora questo sia abilitato alla digitazione manuale del codice Carta. Il pagamento avverrà secondo le normali procedure per le Transazioni effettuate con Carte come disciplinate nel Regolamento Esercenti Nexi.