

citizenM - Termini e condizioni

ultimo aggiornamento: 31.03.2025

1. Ambito

Questi termini e condizioni, stabiliti tra i clienti e citizenM, si applicano a tutte le prenotazioni di camere e sale riunioni (societyM) presso tutti gli hotel citizenM, con esclusione di tutti gli altri termini e condizioni generali. L'elenco completo degli hotel citizenM e delle relative entità giuridiche è consultabile [qui](#).

I clienti confermano di effettuare prenotazioni in buona fede per un uso legittimo esclusivamente da parte dei clienti medesimi e dei loro ospiti e per nessun altro scopo, inclusi a titolo esemplificativo rivendere, cedere o pubblicare in modo illegittimo su siti web di terzi, o effettuare prenotazioni speculative, false o fraudolente o eseguite per anticipare la domanda.

2. Tariffe

Tariffe camere

Saranno applicate le tariffe delle camere concordate all'atto della prenotazione. Cibi e bevande, consumazioni dal minibar e altri extra non sono inclusi nelle tariffe delle camere, salvo se diversamente specificato. Il costo della camera deve essere corrisposto al check-in (salvo in caso di cancellazione), mentre tutti gli altri addebiti saranno saldati al check-out.

Tariffe sale riunioni

Saranno applicate le tariffe per le sale riunioni concordate all'atto della prenotazione. Cibi e bevande (diversi da tè, caffè e acqua) non sono inclusi nelle tariffe per le sale riunioni, salvo se diversamente specificato. Non ci è possibile garantire la disponibilità di cibi e bevande se richiesti meno di due giorni prima della prenotazione.

Tassa di soggiorno e tasse statali

A seconda dell'hotel prenotato, potrebbero applicarsi la tassa di soggiorno e/o tasse statali. Nel periodo di tempo che va dalla prenotazione alla data effettiva del soggiorno, l'ammontare di tali tasse potrebbe subire delle variazioni.

IVA e valuta locale

Tutte le tariffe sono comprensive di IVA (e, negli Stati Uniti, anche di tassa di soggiorno e tasse statali). Le tariffe sono espresse in valuta locale e pertanto il pagamento è da effettuarsi nella medesima valuta.

Fatturazione

La fattura sarà inviata all'indirizzo email fornito all'atto della prenotazione o al check-in. La fattura non può essere modificata dopo il check-out.

Pagamento

Tutti gli hotel citizenM sono cashless. Ciò significa che gli addebiti relativi a camere,

sale riunioni, pass giornalieri, cibi e bevande e prodotti collectionM saranno effettuati sulla carta di credito fornita. Accettiamo pagamenti in contanti solo in circostanze eccezionali.

3. Cancellazioni, modifiche e mancata presentazione

Camere d'albergo

Cancellazione della prenotazione - puoi cancellare la tua prenotazione a seconda del tuo piano tariffario. Tariffe flessibili, per soggiorni lunghi, per più notti, promozionali e mycitizenM+ (membro a pagamento): ti rimbosceremo completamente se annulli entro il tempo di cancellazione della tariffa scelta (consulta i dettagli del rispettivo piano tariffario). Tariffe prepagate (non rimborsabili) – cancella con un rimborso completo fino a 24 ore dopo aver effettuato una prenotazione, tramite la chat box. Nessun rimborso sarà emesso dopo la fine del periodo di 24 ore.

Modifica della prenotazione: puoi modificare le date del tuo soggiorno a seconda del tuo piano tariffario. Tariffe flessibili, per soggiorni di lunga durata, per più notti, promozionali e mycitizenM+ (membro a pagamento) – le modifiche sono possibili entro il tempo di cancellazione della tariffa scelta (consultare i dettagli del rispettivo piano tariffario). Non è prevista alcuna penale per il cambio, ma se le tariffe del soggiorno sono più alte nelle nuove date, paghi la differenza di tariffa. Non sono possibili modifiche dopo che è trascorso il tempo di cancellazione. Tariffe prepagate (non rimborsabili) – cambia le date fino a 72 ore prima dell'arrivo (23:59 ora locale dell'hotel), tramite la chat box. Il nome dell'ospite e l'hotel non sono modificabili. Se la nuova tariffa è più alta, la differenza viene pagata al momento del check-in.

No-show - se non effetti il check-in il giorno dell'arrivo (no-show), o non ci avvisiamo dell'arrivo in ritardo, l'intero importo del soggiorno comprensivo di IVA (e negli Stati Uniti la tassa di soggiorno e la tassa statale) verrà addebitato, o è già addebitato, sulla tua carta di credito registrata. Tutte le notti rimanenti del soggiorno saranno cancellate.

Cancellazione di prenotazioni di terze parti

Se hai prenotato una camera tramite l'utilizzo di un'agenzia di viaggi o di un'agenzia di viaggi online (come Booking.com, Expedia e Hotels.com), È necessario cancellare o modificare la prenotazione tramite l'agenzia utilizzata per effettuare la prenotazione.

Sale riunioni

Puoi annullare o modificare la prenotazione gratuitamente fino a 72 ore prima. In caso di cancellazione o mancata presentazione entro 72 ore dalla prenotazione, l'intero importo — inclusa l'IVA (e, negli Stati Uniti, le tasse di città e stato) — verrà addebitato sulla carta di credito registrata come penale.

Rimborsi

I rimborsi delle tariffe prepagate sono in genere elaborati entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta di cancellazione o modifica della prenotazione.

4. Check-in (camere)

Camere: il check-in è aperto a partire dalle ore 14:00 (per citizenM Taipei, dalle ore 15:00).

Se la camera è disponibile, è possibile effettuare il check-in anticipato. A seconda dell'hotel, potrebbe essere applicato un addebito per il check-in anticipato, da versare al momento del check-in.

5. Check-out (camere)

Camere: il check-out deve essere effettuato entro le ore 11:00 (per citizenM Taipei, entro le ore 12:00). Per il check-out effettuato dopo le ore 11:00 (o dopo le ore 12:00 per citizenM Taipei), potrebbe essere applicato un addebito per il check-out posticipato sulla carta di credito fornita. Se la camera risultasse ancora occupata dopo le ore 16:00, potrebbe essere addebitato un pernottamento aggiuntivo. I saldi ancora dovuti saranno addebitati sulla carta di credito fornita.

Il giorno del check-out possiamo occuparci dei bagagli con il servizio di deposito.

6. Check-out posticipato (camere)

Camere: a seconda dell'hotel, potrebbe essere disponibile il check-out posticipato con pagamento di un supplemento.

7. Abbreviare il soggiorno

Camere: se si desidera abbreviare il soggiorno per una prenotazione con tariffa early bird, sarà addebitato l'intero importo della prenotazione, IVA inclusa (e, negli Stati Uniti, anche tassa di soggiorno e tasse statali), sulla carta di credito fornita. Se si desidera abbreviare il soggiorno per una prenotazione con tariffa flessibile, occorre informare il personale dell'hotel al più presto e in ogni caso entro le ore 11:00 del giorno del check-out anticipato. Se il personale sarà informato dopo le ore 11:00, sarà applicato un addebito per il check-out posticipato o l'importo di un pernottamento (a seconda dell'ora della notifica e dell'hotel) sulla carta di credito fornita. Per maggiori informazioni, consultare i dettagli del rispettivo piano tariffario.

8. Occupazione camere, bambini e letti aggiuntivi

Non sono disponibili culle o letti aggiuntivi. L'occupazione massima delle camere è di 2 persone. L'unica eccezione è per un bambino di età pari o inferiore a 10 anni.

9. Cibi e bevande

Non è consentito consumare cibi e bevande di fornitori esterni nelle sale riunioni societyM o nelle aree comuni degli hotel citizenM, salvo se preventivamente concordato. In caso di violazione, ci riserviamo il diritto di addebitare un importo pari a quello di un prodotto equivalente disponibile in hotel.

10. Età

Ai minori di 18 anni non accompagnati da un adulto potrebbe essere richiesto di lasciare l'hotel.

11. Animali domestici

Non è consentito l'ingresso ad animali domestici che non siano animali di assistenza. In tale categoria non rientrano gli animali di supporto emotivo. Nel caso in cui si necessiti di un animale di assistenza durante il soggiorno, occorre avvisare l'hotel prima dell'arrivo.

12. Divieto di fumo e di utilizzo di sigarette elettroniche

All'interno dei nostri hotel non è consentito fumare né utilizzare sigarette elettroniche. In caso di violazione, sarà addebitata una multa sulla carta di credito fornita.

13. Diritto di rifiutare il servizio

Rifiuto del servizio

Ci riserviamo il diritto di rifiutare i nostri servizi o di allontanare gli ospiti dall'hotel, senza possibilità di rimborso, qualora l'ospite (i) risulti sotto l'effetto di alcol, droghe o altre sostanze inebrianti e rechi disturbo alla quiete pubblica; (ii) rechi disturbo alla quiete degli altri ospiti; (iii) tenti di utilizzare il nostro hotel per scopi illeciti; (iv) distrugga, danneggi, deturpi o minacci danni alla proprietà o agli ospiti dell'hotel; o (v) sia causa di o consenta ad altri di eccedere l'occupazione massima consentita delle camere.

Armi

Non è consentito trasportare, depositare o possedere armi da fuoco, munizioni, coltelli o altri tipi di armi all'interno dell'hotel. In caso di violazione, ci riserviamo il diritto di rifiutare i nostri servizi e allontanare le persone dall'hotel. Questa regola non si applica ai rappresentanti delle forze dell'ordine e ai militari autorizzati in servizio che devono trasportare armi da fuoco per espletare il proprio lavoro.

Alcolici

Ci riserviamo il diritto di non servire alcolici.

14. Danni all'hotel

Eventuali danni arrecati dall'ospite a camere, sale riunioni o ai locali dell'hotel durante il soggiorno e gli eventuali oggetti mancanti alla partenza saranno addebitati sulla carta di credito fornita.

15. Oggetti smarriti

citizenM non è responsabile di oggetti smarriti, danneggiati o rubati. Se l'ospite dimentica un oggetto in hotel, sarà sua responsabilità recuperarlo.

16. WiFi

La nostra rete wireless (WiFi) è fornita così com'è, senza garanzie di alcun tipo, che siano esplicite, implicite o legali. Non garantiamo che l'accesso alla nostra rete WiFi sia sempre privo di interruzioni, tempestivo, sicuro o senza errori o che soddisfi i requisiti degli ospiti. Non siamo responsabili della sicurezza, integrità, accuratezza o completezza delle informazioni trasmesse o ricevute durante l'utilizzo della nostra rete WiFi.

La rete WiFi viene fornita agli ospiti a nostra discrezione. L'accesso alla rete da parte degli ospiti può essere bloccato, sospeso o terminato per qualsiasi motivo.

Gli ospiti non possono (i) utilizzare la nostra rete WiFi per scopi illegali o altrimenti vietati; (ii) utilizzare la nostra rete WiFi per ospitare un server web o di altro tipo, inviare o facilitare l'invio di email in blocco o raccogliere dati personali di terzi senza il debito consenso; (iii) superare la larghezza di banda tipica relativamente al periodo di utilizzo; (iv) rivendere o tentare di rivendere la nostra rete WiFi a terzi.

Conserviamo un registro dei dati tecnici inerenti al traffico degli utenti allo scopo di garantire l'efficienza del sistema, per motivi di manutenzione, per perseguire reati e tutelare la sicurezza del sistema. Trattiamo i dati personali da noi raccolti in relazione all'utilizzo della nostra rete WiFi da parte degli ospiti in conformità alla nostra [Informativa sulla privacy](#). L'utilizzo della nostra rete WiFi implica il consenso a tale trattamento.

17. Registrazioni e fotografie

Eventuali registrazioni audiovisive, servizi fotografici, riproduzioni o rappresentazioni di immagini che includano i locali e gli edifici dei nostri hotel diversi dall'uso strettamente privato sono soggetti al nostro consenso preventivo. Per richiedere il consenso, scrivere a press@citizenm.com.

18. Responsabilità di citizenM

Questa clausola 18 e la clausola 19 stabiliscono l'intera responsabilità di citizenM in merito a eventuali violazioni di questi termini e condizioni, e a eventuali dichiarazioni, fatti illeciti o omissioni, inclusa la negligenza, derivanti da questi termini e condizioni, o relativi ai medesimi. La nostra responsabilità per inadempimenti o atti illeciti, inclusa la negligenza, nei confronti degli ospiti per eventuali perdite o danni non potrà essere superiore all'importo degli addebiti versati dagli ospiti. Inoltre, non saremo responsabili nei confronti degli ospiti di eventuali perdite o danni straordinari, indiretti o conseguenti, comunque originatisi (inclusa la negligenza). Nulla di quanto contenuto in questi termini e condizioni esclude o limita la responsabilità di ciascuna parte per infortunio o decesso derivante dalla propria negligenza o per dichiarazioni false.

19. Forza maggiore

citizenM non accetta alcuna responsabilità né verserà alcun indennizzo per violazioni di questi termini e condizioni o per la fornitura dei servizi pattuiti mancata o ritardata a causa di circostanze al di fuori del proprio controllo, come cause di forza maggiore, disastri (naturali), incendi, guerre e atti di terrorismo, scioperi, sommosse, disordini pubblici, disposizioni governative, controversie industriali, condizioni meteorologiche avverse o qualsiasi altro evento, circostanza o emergenza eccezionali o catastrofici, ritardi nei trasporti,

mancata disponibilità di servizi o impossibilità di ottenere informazioni o consensi necessari dalle autorità.

20. Privacy

Nel corso della procedura di prenotazione e del soggiorno, citizenM raccoglie i dati personali degli ospiti. Questi dati sono trattati in conformità alla nostra [Informativa sulla privacy](#) e alle leggi e ai regolamenti applicabili. Nel caso di clienti con più account, possiamo associare tali account per finalità organizzative, analitiche, di prevenzione delle frodi, di minimizzazione dei dati e di marketing.

Condizioni specifiche applicabili alla prenotazione di camere d'albergo e sale riunioni nei nostri hotel in Francia: se prenoti una camera o una sala riunioni in uno dei nostri hotel in Francia, ai sensi dell'articolo L. 223-1 del Codice del consumo, puoi iscriverti gratuitamente a una lista di opposizione telefonica sul sito web Bloctel per non ricevere sollecitazioni per via telefonica, tranne nel caso di sollecitazioni effettuate nell'ambito dell'esecuzione di un contratto in corso e relative all'oggetto del presente contratto.

21. Legge applicabile e foro competente

Questi termini e condizioni e le prenotazioni effettuate ai loro sensi sono disciplinati e interpretati in conformità alle leggi olandesi, nel caso di prenotazioni di hotel ubicati al di fuori degli Stati Uniti. Nel caso di prenotazioni di hotel ubicati negli Stati Uniti, questi termini e condizioni e le prenotazioni effettuate ai loro sensi sono disciplinati e interpretati in conformità alle leggi dello Stato di New York, Stati Uniti, senza applicare alcuna norma sui conflitti di leggi nella misura in cui tali norme darebbero luogo all'applicazione di leggi di giurisdizioni diverse da quella dello Stato di New York. La scelta del diritto applicabile non pregiudica la tutela dei consumatori fornita dalle disposizioni a cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legge che, in assenza di scelta, sarebbe stata applicabile nel paese di residenza degli ospiti. Eventuali controversie saranno giudicate in via non esclusiva dal foro competente di Amsterdam, Paesi Bassi.

Condizioni specifiche applicabili alla prenotazione di camere d'albergo e sale riunioni nei nostri hotel in Francia: in caso di difficoltà con la prenotazione o il soggiorno, contatta citizenM. Se non è possibile raggiungere una soluzione, potrai ricorrere, ai sensi dell'articolo L. 612-1 e dell'articolo L. 612-2 del Codice del consumo, al mediatore dei consumatori a cui appartiene citizenM, ovvero l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), al fine di raggiungere un accordo amichevole. Il mediatore dei consumatori può essere contattato compilando il modulo previsto a tal fine sul sito web di AME CONSO alla scheda "Formulaire de saisie en ligne", oppure tramite posta all'indirizzo AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Parigi. Tale richiesta deve essere presentata entro un (1) anno dalla data in cui la richiesta scritta è stata inviata a citizenM.

Ai sensi dell'articolo L. 616-2 del Codice del consumo e del regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, puoi anche utilizzare la piattaforma online di risoluzione delle controversie (ODR) offerta dalla Commissione Europea. La piattaforma è accessibile al seguente indirizzo: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. In relazione alla suddetta legge di riferimento, l'utente beneficia anche della protezione offerta dalle disposizioni obbligatorie della legge nazionale del suo paese di residenza.

In deroga alla clausola di competenza di cui sopra, potrai scegliere di adire uno dei tribunali

territorialmente competenti ai sensi del codice di procedura civile, oppure il tribunale del luogo in cui vivevi al momento della conclusione del contratto o in cui si è verificato l'evento dannoso ai sensi dell'articolo R. 631-3 del Codice del consumo e dell'articolo 46 del Codice di procedura civile.

22. Disposizioni generali

Questi termini e condizioni costituiscono l'intera pattuizione tra gli ospiti e citizenM in relazione agli argomenti qui trattati. Se una o più clausole di questi termini e condizioni, interamente o in parte, fosse dichiarata nulla o non applicabile da un tribunale del foro competente, tale dichiarazione non pregiudicherà la validità delle altre clausole di questi termini e condizioni, interamente o in parte. La rinuncia a uno o più di questi termini e condizioni, interamente o in parte, per comportamento concludente o altro, non potrà essere considerata né costituirà una rinuncia continuata o una rinuncia ad altre clausole di questi termini e condizioni, interamente o in parte. citizenM può modificare, rettificare o integrare questi termini e condizioni in qualsiasi momento, per qualunque motivo e senza preavviso, e l'uso continuato dei servizi di citizenM costituisce l'accettazione da parte degli ospiti di tali modifiche, ettfiche o integrazioni.

31.03.2025