

Condizioni generali 28 ottobre 2025

*La presente Informativa sulla privacy è una traduzione non ufficiale. In caso di discrepanze, prevarrà la versione inglese.

Gentile ospite, benvenuto!

Siamo lieti di darti il benvenuto. Affinché tutti possano godersi appieno il proprio soggiorno, ti chiediamo gentilmente di trattare il nostro hotel, il nostro team e gli altri ospiti con cura e rispetto.

Se hai bisogno di qualcosa (domande, asciugamani extra o semplicemente consigli sulla zona), il nostro staff è a tua disposizione 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Non esitare a contattarlo.

Affinché tutto proceda per il meglio e tutti possano trascorrere un soggiorno eccellente, ecco alcune condizioni generali. Vi preghiamo di dedicare qualche minuto alla loro lettura. Vi auguriamo un soggiorno eccellente!

Assistenza

Il nostro hotel è sempre aperto! Il nostro team è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per aiutarvi in tutte le vostre esigenze. Non esitate a venire a trovarci. Se avete domande o avete bisogno di aiuto durante un'evacuazione di emergenza, fatecelo sapere. Siamo qui per aiutarvi.

Verifica dell'identità

CH Hotels

Tutti gli ospiti che soggiornano in hotel, *ad eccezione dei cittadini svizzeri*, devono presentare un documento d'identità fisico valido (non una fotocopia) al momento del check-in. Accettiamo tutti i passaporti internazionali, nonché le patenti di guida dello spazio Schengen e le carte d'identità nazionali. Il nome riportato sulla carta di credito utilizzata al momento del check-in deve corrispondere a quello riportato sul documento d'identità.

Hotel FR

Tutti gli ospiti che soggiornano nella struttura, *ad eccezione dei cittadini francesi*, devono presentare un documento d'identità fisico valido (non sono ammesse fotocopie) al momento del check-in. Accettiamo tutti i passaporti internazionali, le patenti di guida dello spazio Schengen e le carte d'identità nazionali. Il nome riportato sulla carta di credito utilizzata al momento del check-in deve corrispondere a quello riportato sul documento d'identità.

Hotel IT

Tutti gli ospiti che soggiornano nella struttura devono presentare un documento d'identità fisico valido (non sono ammesse fotocopie) al momento del check-in. Accettiamo tutti i passaporti internazionali, nonché le patenti di guida e le carte d'identità nazionali dello spazio Schengen. Il nome riportato sulla carta di credito utilizzata al momento del check-in deve corrispondere a quello riportato sul documento d'identità.

Hotel negli Stati Uniti

Tutti gli ospiti che soggiornano nella struttura devono presentare un documento d'identità fisico valido (non sono ammesse fotocopie) al momento del check-in. Il nome riportato sulla carta di credito utilizzata al momento del check-in deve corrispondere a quello riportato sul documento d'identità. Accettiamo tutti i documenti di identità nazionali rilasciati dal governo: passaporto, patente di guida, carta d'identità per non conducenti, carta d'identità militare in servizio attivo, carta del Dipartimento della Difesa (DoD), carta d'ingresso internazionale e carta di esenzione fiscale.

Partenza

Partenza

Prima delle 11:00. Possiamo custodire i bagagli il giorno della partenza. Dopo le 11:00 verrà applicato un supplemento per partenza tardiva. Dopo le 16:00 potrebbe essere addebitato un pernottamento aggiuntivo. Tutti i costi in sospeso saranno addebitati sulla carta registrata.

Partenza posticipata

Il check-out posticipato può essere disponibile su richiesta e in base alla disponibilità in alcuni hotel. Potrebbero essere applicati costi aggiuntivi. Basta richiederlo alla reception e faremo del nostro meglio per soddisfare la vostra richiesta!

Occupazione delle camere e bambini

Ogni camera può ospitare fino a 2 persone. Eccezione: 1 bambino di età pari o inferiore a 10 anni può soggiornare con 2 adulti nella stessa camera.

Età

I clienti di età inferiore ai 18 anni devono essere accompagnati da un adulto.

Supervisione dei bambini

Per la sicurezza e il benessere di tutti gli ospiti, i bambini di età inferiore ai 10 anni devono essere accompagnati e sorvegliati da un adulto in ogni momento mentre si trovano all'interno della struttura alberghiera, comprese le camere, le piscine, le aree comuni e le aree ricreative. Ci riserviamo il diritto di intraprendere le azioni appropriate in caso di mancato rispetto di questa politica.

Animali

Sono ammessi solo animali di assistenza. Gli animali di supporto emotivo non sono soggetti a questa politica.

Visitatori

Dopo le 23:00, solo gli ospiti registrati possono rimanere in hotel al fine di garantire un ambiente sicuro e rilassante per tutti.

Rumore

Ci piace divertirvi, ma vi preghiamo di mantenere il silenzio dopo le 23:00. Ciò significa che è vietato ascoltare musica ad alto volume o organizzare feste nelle camere, in modo che tutti possano dormire sonni tranquilli.

Cibo e bevande

Sentitevi liberi di consumare cibi e bevande provenienti dall'esterno nella vostra camera. Tuttavia, non sono ammessi nelle nostre aree comuni né al societyM (salvo previo accordo).

Diritto di rifiutare il servizio

Ci riserviamo il diritto di rifiutare il servizio o di chiedere ai clienti di lasciare i locali (senza rimborso) se:

- Sono sotto l'effetto di alcol o sostanze stupefacenti e disturbano la quiete.
- Disturbano gli altri clienti.
- Utilizzano l'hotel per scopi illegali.
- Danneggiano la proprietà o minacciano la sicurezza.
- Superano la capienza massima della camera.

Possiamo anche decidere di non servire alcolici a nostra discrezione.

Armi da fuoco e armi

Armi da fuoco, munizioni, coltelli o armi di qualsiasi tipo sono vietati nei nostri hotel. I clienti che non rispettano questa regola possono essere invitati a lasciare immediatamente la struttura, senza alcun rimborso. *Questa regola non si applica alle forze dell'ordine o al personale militare in servizio che sono tenuti a portare un'arma.*

Attrezzature di sicurezza

È pericoloso maneggiare allarmi antincendio, estintori o qualsiasi altra attrezzatura di sicurezza, e ciò è punibile con una multa.

Divieto di fumare e svapare

È vietato fumare o svapare all'interno dei nostri hotel. Se sorpresi in flagrante, i costi di pulizia saranno addebitati sulla carta registrata. Potrebbe inoltre essere richiesto di lasciare l'hotel.

Sostanze illegali e droghe

Le sostanze illegali e le droghe sono vietate. Se ne troviamo, contatteremo le autorità e il vostro soggiorno terminerà immediatamente (senza rimborso). Vi sarà comunque addebitato l'importo totale della prenotazione.

Accesso alle camere

Al fine di garantire la pulizia e la sicurezza, il nostro personale può entrare nella vostra camera in orari ragionevoli per effettuare pulizie, manutenzione o controlli di sicurezza. In caso di emergenza, possiamo entrare nella vostra camera in qualsiasi momento.

Registrazione e fotografia

È vietata qualsiasi registrazione audiovisiva, scatto di foto, riproduzione o rappresentazione di immagini che includano i locali e gli edifici dei nostri hotel per scopi diversi da quelli strettamente privati.

Divieto di sollecitazione

Al fine di garantire il comfort di tutti, è vietato sollecitare, promuovere o vendere qualsiasi cosa all'interno dell'hotel. Se notate un comportamento di questo tipo, vi preghiamo di informare immediatamente il nostro team.

Comportamento inappropriato

Qualsiasi comportamento inappropriato o minaccioso può comportare l'espulsione e l'inserimento nella nostra lista nera, il che significa che non potrete più soggiornare in nessun hotel citizenM in futuro.

Danni

Qualsiasi danno causato alla vostra camera, alle sale riunioni o agli spazi dell'hotel sarà addebitato sulla vostra carta di credito registrata. Ciò include anche gli oggetti mancanti.

Oggetti smarriti

Se hai dimenticato qualcosa, non preoccuparti, contattaci il prima possibile. Indicaci l'oggetto che hai smarrito e specifica le misure che hai adottato per recuperarlo, in modo che possiamo aiutarti a ritrovarlo se è stato ritrovato.

Responsabilità

Facciamo del nostro meglio per garantire la vostra sicurezza e quella dei vostri effetti personali, ma decliniamo ogni responsabilità in caso di smarrimento, danneggiamento, furto o danni indiretti durante il vostro soggiorno. La nostra responsabilità è limitata all'importo che ci avete versato. Ciò non limita né esclude tutto ciò che la legge ci vieta, come la responsabilità in caso di lesioni o decesso causati dalla nostra negligenza.

Legge applicabile e giurisdizione competente

I presenti termini e condizioni saranno regolati e interpretati in conformità con la legge olandese se avete prenotato un hotel situato al di fuori degli Stati Uniti d'America. Se avete prenotato un hotel situato negli Stati Uniti d'America, i presenti termini e condizioni saranno regolati e interpretati in conformità con le leggi dello Stato di New York, Stati Uniti d'America, senza dare effetto alle disposizioni relative ai conflitti di legge nella misura in cui tali disposizioni comporterebbero l'applicazione delle leggi di una giurisdizione diversa da quella dello Stato di New York. La scelta della legge applicabile non pregiudica la tutela dei consumatori offerta dalle disposizioni alle quali non è possibile derogare mediante accordo ai sensi della legge che, in assenza di qualsiasi scelta, sarebbe stata applicabile nel paese in cui risiedi. Le controversie che insorgono al di fuori degli Stati Uniti saranno sottoposte alla giurisdizione non esclusiva del tribunale competente di Amsterdam, nei Paesi Bassi. Le controversie che insorgono negli Stati Uniti saranno esaminate e giudicate esclusivamente da qualsiasi tribunale dello Stato di New York o federale con sede nel distretto di Manhattan, nella città di New York.

Condizioni specifiche applicabili alla prenotazione di camere d'albergo e sale riunioni nei nostri hotel francesi: In caso di difficoltà durante la prenotazione o il soggiorno, vi preghiamo di contattarci. Se non è possibile trovare una soluzione, potete, ai sensi dell'articolo L. 612-1 e fatto salvo l'articolo L. 612-2 del codice del consumo, rivolgervi al mediatore del consumo a cui siamo affiliati, ovvero l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), al fine di raggiungere un accordo amichevole. Il mediatore del consumo può essere contattato compilando l'apposito modulo sul sito web dell'AME CONSO, nella sezione "Modulo di richiesta online", oppure tramite posta ordinaria indirizzata all'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Parigi. Tale richiesta deve essere presentata entro un (1) anno dalla data in cui ci è stata inviata la richiesta scritta.

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, è inoltre possibile, se lo si desidera, utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online (RLL) istituita dalla Commissione europea. Tale piattaforma è accessibile al seguente indirizzo: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Per quanto riguarda la clausola di diritto applicabile di cui sopra, l'utente beneficia anche della protezione offerta dalle disposizioni imperative della legislazione nazionale del proprio paese di residenza. In deroga alla clausola di competenza di cui sopra, potete scegliere di portare qualsiasi controversia dinanzi a uno dei tribunali territorialmente competenti ai sensi del codice di procedura civile, oppure dinanzi al tribunale del luogo in cui risiedevate al momento della conclusione del contratto o del verificarsi del fatto dannoso, conformemente all'articolo R. 631-3 del codice del consumo e all'articolo 46 del codice di procedura civile.