

Bed & Breakfast

Condizioni generali



Condizioni generali per l'iscrizione di un alloggio

1. Osservazioni preliminari

Le seguenti condizioni servono a disciplinare i rapporti reciproci tra BnB Switzerland GmbH (di seguito denominata «BnBCH») e i gestori di un alloggio (di seguito denominati «gestori» oppure «ospitanti») facendo distinzione tra gestori di «B&B», «camere per gli ospiti» e «appartamenti per le vacanze». Per agevolare la lettura rinunciamo all'uso sistematico della forma femminile e maschile per quanto riguarda le persone e il loro ruolo. Salvo disposizioni contrarie, i rapporti tra il gestore e BnBCH sono disciplinati esclusivamente dai documenti seguenti:

- contratto di iscrizione
- Condizioni generali per l'iscrizione di un alloggio
- modello di affiliazione a BnB Switzerland (comprese le tasse di certificazione obbligatorie per gestori di «B&B»)
- regolamento per la classificazione
- requisiti minimi
- prova di una certificazione rilasciata dalla Federazione svizzera del turismo (di seguito denominata «FST») per gestori di «camere per ospiti» (Guest Room) e di «appartamenti di vacanza» (Apartment).

2. Scopo

Fondata nel 1995, BnBCH persegue i seguenti obiettivi:

- tutelare gli interessi dei gestori iscritti;
- migliorare e garantire le condizioni economiche, giuridiche e politiche;
- sensibilizzare i gestori nei confronti del concetto di qualità.

BnBCH rappresenta in primo luogo i gestori di Bed & Breakfast in tutta la Svizzera. Ciò significa che

- prende posizione in merito a tutte le questioni federali e cantonali riguardanti i gestori;
- partecipa alle commissioni che si occupano delle questioni relative agli alloggi turistici nonché alle statistiche del turismo;
- mantiene contatti con le organizzazioni turistiche regionali e nazionali (Federazione Svizzera del Turismo, Svizzera Turismo, paraalbergheria Svizzera) e le altre organizzazioni specializzate nel settore degli alloggi turistici nonché con le autorità federali, cantonali e comunali;
- è portavoce dei gestori davanti ai media.

3. Prestazioni di BnBCH

3.1.1. La pubblicazione dell'offerta su Internet (www.bnb.ch) comprende:

- il nome del proprio alloggio.
 - Fino a 30 foto in rapporto diretto con l'offerta (casa, camera, colazione, panorama). Tra queste foto almeno una raffigurante la casa vista dall'esterno.
 - Il testo descrittivo contenente al massimo 480 caratteri, compresi gli spazi vuoti e i caratteri speciali. Indicazioni supplementari dell'itinerario in auto o con i mezzi pubblici. Traduzioni in 4 lingue (francese, inglese, italiano, tedesco) comprese nel prezzo.
 - Una foto dell'ospitante (consigliata, volontaria).
 - Testo di presentazione del gestore contenente al massimo 200 caratteri, compresi gli spazi vuoti e i caratteri speciali. Nessuna traduzione.
 - Presentazione della camera / dell'appartamento in quattro varianti: camere singole, camere singole in un appartamento separato, camere singole in un appartamento prenotabili solo insieme, un appartamento intero (studio). Per tutti i servizi esistono le seguenti opzioni: «ad uso privato» o «in condivisione».
 - Prezzi per persona / notte / camera nonché separatamente supplemento per la colazione e tassa di soggiorno. Livelli di sconto (in percentuale o in franchi) e prezzi stagionali / mensili possibili. I prezzi possono essere modificati in qualsiasi momento. Un prezzo pubblicato è vincolante.
 - Pubblicazione di tutte le informazioni rilevanti per una prenotazione: indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail. Quest'ultimo è protetto da un modulo di contatto (per evitare le e-mail di spam).
 - Link verso il proprio sito web.
 - Localizzazione tramite OpenStreetMap.
 - Valutazioni.
- BnBCH si riserva il diritto di modificare i testi inoltrati dai gestori.

3.1.2. La pubblicazione dell'offerta su Internet (www.bnb.ch) comprende nell'area riservata ai membri l'accesso:

- al profilo degli ospitanti (testo e immagine)
- ai dettagli della camera
- all'elenco dei pittogrammi (dettagli dell'alloggio)
- alla registrazione dei prezzi standard / mensili / stagionali
- alla registrazione degli sconti in CHF o in percentuali
- alla gestione del calendario / ai dettagli della prenotazione
- alla visualizzazione delle valutazioni dettagliate con la possibilità di rispondere
- a diversi modelli in versione Word o formato PDF
- allo shop con gli sconti per gestori
- alla panoramica dell'abbonamento di BnB Switzerland, compresa la possibilità di dare la disdetta.

3.2. Pubblicazione dell'offerta nell'app per iOS e Android

3.3. Classificazione a stelle

BnBCH pubblica le stelle ufficiali (da 0 a 5) assegnate ai «B&B», alle «camere per gli ospiti» e agli «appartamenti per le vacanze». Trattandosi di un «B&B», oltre all'alloggio verrà classificata separatamente anche la colazione (da Semplice a Buffet Deluxe). Esiste inoltre la possibilità di ottenere una specializzazione di vario tipo (Ideale per...). I certificati di classificazione vengono consegnati da BnBCH e dall'FST. Per dettagli riguardanti l'assegnazione delle stelle ufficiali cfr. cifre 5.1. e 5.2.

3.4. Partecipazione a diversi workshop (scambio di esperienze, promozione della qualità ecc.)

3.5. Pubblicazione di offerte speciali

Offerte di corsi, passeggiate, escursioni o simili connesse con l'alloggio o il gestore possono essere registrate in qualsiasi momento. Il testo pubblicitario riguardante l'offerta conta al massimo 600 caratteri nonché 5 fotografie. Le traduzioni in 4 lingue (francese, inglese, italiano, tedesco) sono comprese nel prezzo. La pubblicazione avviene per la durata di un anno e, salvo disdetta, sarà prolungata automaticamente di un altro anno. Il termine di disdetta è di 30 giorni. Il diritto di pubblicazione si estingue con l'uscita da BnBCH. Richieste di modifiche (testo, foto o simili) sono possibili in qualsiasi momento. BnBCH si riserva il diritto di modificare i testi inoltrati dai gestori. Valgono i prezzi secondo l'attuale modello di affiliazione a BnB Switzerland pubblicato sul sito www.bnb.ch.

3.6. Commercializzazione attraverso altri canali secondo l'attuale listino prezzi su www.bnb.ch.

Tutti i diritti a ulteriori pubblicazioni si estinguono con l'uscita dall'organizzazione BnB Switzerland.

4. Obblighi del gestore

4.1. Nei confronti degli ospiti:

- il gestore è presente e accoglie personalmente i suoi ospiti, per quanto possibile, al loro arrivo.
- Il gestore di un «B&B» si impegna a offrire una colazione ai suoi ospiti, a meno che questi non decidano diversamente. Eccezione fatta per i gestori di «camere per gli ospiti» e di «appartamenti per le vacanze».
- Le indicazioni dei prezzi devono essere veritiere. La pulizia e altre tasse devono essere incluse. La colazione ed eventuali tasse di soggiorno sono indicate separatamente sul sito web. La pubblicazione del prezzo è vincolante.
- Al momento della prenotazione, il gestore informa gli ospiti sulle condizioni di annullamento e di pagamento.
- Il gestore è il solo a rispondere nei confronti dei suoi ospiti della conformità dell'offerta pubblicata sul sito www.bnb.ch e nelle applicazioni con le prestazioni fornite. In particolare, il gestore è il solo responsabile della locazione, dell'organizzazione globale, della

manutenzione del suo alloggio e dei cibi. Il gestore si impegna inoltre ad assumersi tutte le spese che potrebbero risultare da un'eventuale richiesta di risarcimento di danni presentata da terzi nei confronti di BnBCH e di rimborsare tutte le spese, gli onorari degli avvocati e altri pagamenti ai quali BnBCH potrebbe essere esposta in caso di lite di qualsiasi natura nonché in caso di mancato adempimento agli obblighi da parte del gestore.

4.2. Nei confronti di BnBCH:

- i gestori di «B&B», «camere per gli ospiti» e «appartamenti per le vacanze» soddisfano interamente i criteri di ammissione di cui alla cifra 5.
- Il gestore autorizza BnBCH a utilizzare i dati relativi al suo alloggio unicamente a scopo promozionale.
- Il gestore si impegna ad accettare tutti i buoni emessi da BnBCH (cfr. cifra 9: «Buoni regalo»).
- L'Ufficio federale di statistica (UST) sceglie (a caso) ca. 70 gestori di BnB Switzerland per la statistica del settore paraalberghiero (PASTA) e invia trimestralmente un questionario da compilare. Il gestore è tenuto a trasmettere all'UST le informazioni richieste per la statistica dei pernottamenti (cfr. cifra 11: «Statistica della ricettività turistica»).
- Per tenere sempre aggiornato il sito web www.bnb.ch, il gestore deve segnalare immediatamente a BnBCH qualsiasi modifica o effettuarla autonomamente nell'area riservata ai membri.
- Il gestore si impegna a controllare i dati concernenti il suo alloggio e ad assumerne la responsabilità. BnBCH esclude qualsiasi indennizzo per eventuali omissioni o errori di stampa.
- Qualsiasi pubblicazione sarà rimossa immediatamente dal sito web, qualora un alloggio non fosse più disponibile.

5. Classificazione e requisiti minimi

5.1. Accettazione di «Bed & Breakfast» e di «camere per gli ospiti»

Per poter referenziare un alloggio, tutti i requisiti minimi stabiliti da BnBCH devono essere interamente soddisfatti. La partecipazione alla classificazione è obbligatoria per tutti gli alloggi. Il gestore ha l'obbligo di consentire su richiesta il controllo del suo alloggio al più tardi entro 30 giorni da quando è stato contattato da un collaboratore di BnBCH. Per garantire il rispetto degli standard di qualità e per motivare i gestori a migliorare costantemente la loro offerta, BnBCH fa controllare all'anno almeno il 25 % delle strutture classificate. Altri controlli sono possibili dopo l'esecuzione di lavori di ristrutturazione o nel caso di reclami da parte degli ospiti. Qualora il gestore non fosse disposto a far controllare il suo alloggio, ciò comporterà la cancellazione di tutte le registrazioni. La cancellazione non è da intendersi come disdetta. Non vi è alcun diritto al rimborso.

5.2. Accettazione di «appartamenti per le vacanze»

Affinché un alloggio possa essere referenziato deve soddisfare interamente tutti i requisiti minimi stabiliti

da BnBCH. La certificazione dell'FST riguardante gli «appartamenti di vacanza» è obbligatoria e il suo ottenimento va provato. Per garantire il rispetto degli standard di qualità e per motivare i gestori a migliorare costantemente la loro offerta, l'FST fa controllare all'anno almeno il 25 % delle strutture classificate. Per questi gestori valgono le «Norme relative ai controlli a campione» dell'FST. Qualora il gestore non fosse disposto a far controllare il suo alloggio, ciò comporterà la cancellazione di tutte le registrazioni. La cancellazione non è da intendersi come disdetta. Non vi è alcun diritto al rimborso.

6. Iscrizione

Il contratto di iscrizione debitamente compilato e firmato va inviato in doppia copia a BnBCH. Per velocizzare la procedura, il contratto può essere firmato online. Se BnBCH accetta il contratto, il gestore riceve dopo l'attivazione, unitamente alla fattura, un esemplare controfirmato del contratto. BnBCH si riserva il diritto di respingere una domanda di iscrizione senza indicarne le ragioni. L'iscrizione autorizza il gestore a utilizzare il logo ufficiale di «Member» (cfr. cifra 7), i cartelli pubblicitari (cfr. cifra 8), le stelle della classificazione ufficiale nonché di approfittare delle offerte di aziende partner di BnBCH. In caso di uscita dall'organizzazione BnB Switzerland si estinguono tutti i diritti.

7. Utilizzazione dei loghi / articoli destinati ai membri

Il logo aziendale di BnB Switzerland è un marchio depositato e protetto. Sono ammessi solamente gli autoadesivi e gli articoli destinati ai membri. Un autoadesivo gratuito di «Member» è allegato a ogni fattura annuale. I gestori che desiderano utilizzare il logo di Bed and Breakfast Switzerland nelle pubblicazioni, sui prospetti, sulla carta da lettere oppure sui biglietti da visita dovranno richiedere prima per iscritto l'autorizzazione di BnBCH. Qualsiasi utilizzo abusivo o non autorizzato del logo farà l'oggetto di un avvertimento che, in caso di non osservanza, potrà comportare la disdetta immediata del contratto. Tutti gli altri diritti, in particolare la pretesa di un risarcimento di danni, sono riservati. In caso di uscita dall'organizzazione BnBCH si estingue il diritto di utilizzare il logo.

8. Cartelli pubblicitari ufficiali

BnBCH mette a disposizione del gestore (contro deposito e applicando le tariffe in vigore) i cartelli pubblicitari ufficiali. L'utilizzo dei cartelli collocati in posizione ben visibile soprattutto sulla facciata dell'alloggio è vivamente consigliato. Questi cartelli rimangono di proprietà di BnBCH. In caso di cessazione dell'attività o di disdetta del contratto dovranno essere restituiti a BnBCH entro 30 giorni. Le spese postali per l'invio dei cartelli vanno a carico del gestore. Dopo aver ricevuto i cartelli, BnBCH restituirà immediatamente la somma depositata. Qualora i cartelli pubblicitari non dovessero pervenire in tempo utile, la somma depositata passerà a BnBCH. BnBCH si riserva inoltre il diritto di chiedere il rimborso di tutte le spese di recupero (CHF -.70 / km

e CHF 50.00 / ora). Con la firma del contratto, il gestore consente a un collaboratore di BnBCH di entrare liberamente nella sua proprietà privata per recuperare i cartelli pubblicitari.

9. Buoni regalo

I buoni regalo venduti da BnBCH al prezzo di costo possono essere utilizzati in tutti gli alloggi referenziati in cambio delle prestazioni offerte (pernottamento / colazione). Ogni gestore è tenuto ad accettare questi buoni come mezzo di pagamento. I buoni possono essere cumulati. Se il valore di una prestazione è inferiore all'ammontare del buono, la differenza sarà rimborsata in contanti dal gestore. Se il valore supera l'ammontare del buono, l'ospite pagherà la differenza. I buoni possono essere utilizzati soltanto in cambio di prestazioni del gestore, e pertanto non possono essere rimborsati. I gestori non accetteranno buoni che hanno oltrepassato la data di scadenza. Una volta scaduti, i buoni perdono la loro validità senza che l'acquirente o il detentore abbiano diritto a un rimborso. I gestori dispongono di un termine supplementare di 60 giorni a partire dalla data di scadenza dei buoni per rinviarli a BnBCH. In caso di cessazione dell'attività o di disdetta del contratto, tutti i buoni dovranno essere restituiti al più tardi entro 30 giorni. Qualora BnBCH non dovesse riceverli entro questi termini, il diritto al rimborso si estinguerà. BnBCH non si assume alcun rischio per i buoni perduti in occasione della loro trasmissione postale, in particolare se non sono stati inviati tramite raccomandata. I gestori raccolgono i buoni e li trasmettono a BnBCH unitamente al modulo «Domanda di rimborso» (disponibile nell'area riservata ai membri). Il valore totale dei buoni verrà rimborsato immediatamente tramite versamento sul conto indicato dal gestore.

10. Assicurazione di responsabilità civile aziendale

Il gestore ha la possibilità di concludere un'assicurazione di responsabilità civile aziendale presso l'Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA (di seguito denominata Helvetia) nel quadro di un contratto collettivo. Questo contratto lega il gestore direttamente alla Helvetia, i premi sono invece fatturati da BnBCH. Con l'uscita dall'organizzazione BnB Switzerland si estingue la protezione assicurativa. La disdetta deve essere inoltrata per iscritto. Nel caso in cui la disdetta riguardasse unicamente la protezione assicurativa e non implicasse l'uscita dall'organizzazione BnB Switzerland si applicheranno le «Condizioni Generali d'Assicurazione» concernenti l'assicurazione di responsabilità civile aziendale e professionale dell'Helvetia, edizione giugno 2021.

11. Statistica della ricettività turistica

Dal 01 / 01 / 2007, l'Ufficio federale di statistica (UST) è stato autorizzato da BnBCH a raccogliere informazioni statistiche per la statistica del settore paraalberghiero (PASTA) nel modo seguente: a caso presso ca. 70 gestori all'anno o integralmente presso gli alberghi e le strutture paraalberghiere classificati anche da Hotellesuisse e inclusi nella Statistica della ricettività turistica (HESTA). Ogni gestore ha dunque l'obbligo di

trasmettere all'UST, entro il termine stabilito, i dati a lui richiesti (tramite un questionario da inviare per posta oppure online tramite il login). Questi dati saranno trattati dall'UST in maniera confidenziale conformemente alla legge sulla protezione dei dati. Nessun dato individuale sarà trasmesso a terzi.

12. Patrocinio

Ogni nuovo contratto di iscrizione concluso dietro raccomandazione del gestore gli dà diritto a dedurre CHF 80.00 dalla sua prossima fattura annuale. Viene considerata come patrocinata la persona che si iscrive per la prima volta, menziona il nome del patrocinatore nel suo contratto e paga la tassa di iscrizione annuale. In caso di uscita anticipata del patrocinatore, l'importo dell'accredito sarà calcolato percentualmente (cfr. cifra 18).

13. Cambiamento del gestore

È possibile trasferire l'alloggio a un altro gestore alle seguenti condizioni:

- il contratto viene disdetto dall'ex gestore conformemente alla cifra 18;
- l'ex gestore provvede al pagamento di tutto quanto dovuto a BnBCH;
- un nuovo contratto viene concluso senza interruzione tra BnBCH e il nuovo gestore.

BnBCH continuerà a fornire le sue prestazioni risultanti dal contratto concluso con l'ex gestore fino alla sua scadenza rispettivamente fino all'entrata in vigore del nuovo contratto.

L'offerta speciale pubblicata dall'ex gestore può essere estesa al nuovo gestore. Se questi invece non mostra alcun interesse, la validità si estingue e in tal caso non vi è alcun diritto al risarcimento della somma pagata (cfr. cifra 3.5).

14. Reiscrizione o trasloco di un gestore

La reiscrizione di un alloggio o la nuova iscrizione di un gestore in seguito a un trasloco non comporta, oltre alla fattura annuale per l'affiliazione, alcuna tassa aggiuntiva. L'adeguamento della tassa di affiliazione in seguito all'aumento o alla riduzione del numero di posti letto fatturati sarà effettuato il 1° gennaio di ogni anno.

15. Fattura / condizioni di pagamento

A partire dal giorno della pubblicazione dell'alloggio su www.bnb.ch, i costi saranno calcolati percentualmente sull'importo della tassa annuale di affiliazione (compresa la tassa di certificazione obbligatoria per i gestori di «B&B») fino al 31 dicembre. Di seguito i costi ricorrenti saranno fatturati sempre all'inizio di gennaio e per ogni anno civile dal 01/01 fino al 31/12. Altri costi (p.es. il premio dell'assicurazione di responsabilità civile aziendale, la tassa di affiliazione a SvizzeraMobile, articoli destinati ai membri ecc.) sono di regola fatturati separatamente. Il gestore si impegna a pagare l'importo totale netto delle fatture entro 30 giorni dalla ricezione. Il gestore è pregato di controllare le fatture e di comunicare qualsiasi errore entro un termine di 30

giorni dalla data di emissione della fattura. Una volta scaduto tale termine, le fatture saranno considerate corrette e accettate. L'adeguamento del numero dei posti letto fatturati nonché dell'abbonamento (Basic / Budget) sarà effettuato una volta all'anno, allo stato attuale il 1° gennaio, in base alle informazioni trasmesse dal gestore di BnBCH. Le informazioni riguardanti la modifica dell'abbonamento o eventuali aumenti o riduzioni del numero dei posti letto fatturati trasmesse dopo il 1° gennaio non si ripercuoteranno in alcun modo sulla fattura annuale. Qualora le indicazioni relative alla capacità del suo alloggio trasmesse dal gestore a BnBCH fossero inesatte, BnBCH gli fatturerà comunque l'importo complementare dovuto per tutto l'anno in corso.

16. Ritardo di pagamento

Il gestore viene considerato in mora senza richiamo se il pagamento di una fattura è esigibile, al più tardi comunque entro 30 giorni dalla ricezione. In tal caso verrà fatturato un tasso d'interesse moratorio annuale dell'8%. Se il gestore deve essere messo in mora a causa del ritardo del pagamento di una fattura, oltre a una tassa di CHF 20.00 in occasione del secondo richiamo, gli verrà fatturato successivamente un importo supplementare di CHF 20.00 in occasione del terzo richiamo. Tutte le altre spese causate a BnBCH dalla riscossione di fatture in sospeso saranno a carico del gestore. A ciò si aggiungono le seguenti spese amministrative forfettarie fatturate da BnBCH:

- domanda di esecuzione: spese amministrative CHF 50.00 in aggiunta all'importo richiesto.
 - domanda di rigetto di opposizione: spese amministrative CHF 250.00 in aggiunta all'importo richiesto.
- A partire dal secondo richiamo, BnBCH ritirerà qualsiasi pubblicazione riguardante l'alloggio fino al pagamento completo del debito e delle spese. La cancellazione non è da intendersi come disdetta. Non vi è alcun diritto al rimborso.

17. Autorizzazione di gerenza

Tramite la sua domanda di iscrizione, il gestore conferma di essere autorizzato dall'eventuale proprietario o dall'amministrazione a subaffittare le sue camere o l'appartamento, di disporre di tutte le autorizzazioni necessarie per l'utilizzo del suo alloggio secondo la legislazione vigente e di osservare le leggi cantonali sugli esercizi alberghieri e sulla ristorazione nonché le peculiarità cantonali.

18. Durata di validità e disdetta del contratto

Il contratto di iscrizione è valido per una durata indeterminata a partire dalla firma di entrambe le parti. Il contratto può essere disdetto da entrambe le parti senza indicarne le ragioni per la fine di un trimestre di ogni anno (31/03; 30/06; 30/09; 31/12) rispettando il termine di disdetta di almeno 30 giorni. La disdetta può essere registrata online nell'area riservata ai membri o inviata per posta. Senza la conferma scritta da parte di BnBCH, la disdetta non sarà valida. In caso di disdetta, il rimborso dell'importo annuale fatturato per

l'affiliazione e del premio assicurativo dell'Helvetia già pagati sarà calcolato percentualmente in base al termine di disdetta confermato da BnBCH. Con la disdetta il gestore può chiedere il ritiro anticipato di tutta l'offerta pubblicata in forma elettronica prima della fine del trimestre confermato (31/03; 30/06; 30/09; 31/12). In questo caso non vi sarà alcun diritto a uno sconto o a un rimborso supplementare. Con l'uscita si estingue anche il diritto alla pubblicazione dell'offerta speciale.

19. Modifica delle Condizioni generali (CG)

BnBCH può modificare in qualsiasi momento le Condizioni generali per l'iscrizione di un alloggio, il modello di affiliazione a BnB Switzerland, il regolamento per la classificazione e i requisiti minimi. Le modifiche vanno comunicate al gestore per iscritto o in un altro modo appropriato. Saranno considerate approvate ed entreranno immediatamente in vigore, a meno che il gestore non disdica il contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica. In caso di disdetta del contratto, le precedenti Condizioni generali per l'iscrizione di un alloggio, il modello di affiliazione a BnB Switzerland, il regolamento per la classificazione e i requisiti minimi rimarranno in vigore fino alla scadenza del contratto. Tutti i documenti sono consultabili sul sito www.bnb.ch.

20. Querele ed esclusioni

Le querele presentate a BnBCH saranno discusse da BnBCH, dal gestore e dal querelante. In casi gravi oppure meno rilevanti ma ripetitivi e simili tra loro, BnBCH si riserva il diritto di escludere con effetto immediato l'alloggio in questione. In caso di esclusione non verrà effettuato alcun rimborso delle tasse di iscrizione annuali.

21. Diritto applicabile e foro giuridico

Il contratto di iscrizione e i suoi allegati sono retti esclusivamente dal diritto svizzero. Unico foro competente per tutte le controversie derivanti dal contratto di iscrizione e dei suoi allegati è Arlesheim, sede di BnB Switzerland GmbH.