

## TARIFFE E CONDIZIONI

Vigenti dal 21 luglio 2025

Gruppo UNA S.p.A.

Num. iscriz. al registro delle imprese di Milano e C.F. 00849180153 - P.IVA 07410980150 - REA MI - 726120. Capitale sociale € 37.817.599,00 I.V. Sede Legale Via Gioacchino Murat, 23, 20159 Milano - T. +39 02 895261 - E. [info@gruppouna.it](mailto:info@gruppouna.it) - [gruppouna@pec.gruppouna.it](mailto:gruppouna@pec.gruppouna.it)

Questa pagina presenta nel dettaglio le tariffe pubbliche attive negli hotel e resort UNA Italian Hospitality, le relative condizioni e le policy speciali.

### Condizioni generali di Prenotazione online

#### 1. Introduzione

Il presente documento contiene le Condizioni generali che regolano le prenotazioni dei soggiorni effettuate dagli utenti tramite il sito [www.italianhospitality.com](http://www.italianhospitality.com) nella versione italiana e inglese.

Il termine “Utente” è da intendersi in riferimento a qualsiasi individuo e/o entità che per qualsiasi ragione acceda a o usufruisca dei Servizi.

#### 2. Accettazione delle condizioni generali di prenotazione

Con l'utilizzo del servizio di prenotazione on line l'Utente accetta incondizionatamente e si obbliga ad osservare le presenti Condizioni Generali, dichiarando di avere preso visione ed accettato tutte le indicazioni ivi contenute e prendendo, altresì, atto che Gruppo UNA S.p.A. non sarà vincolata ad offrire condizioni diverse se non preventivamente concordate per iscritto.

Ogni prenotazione, dopo la sua conferma, ha valore di contratto secondo la vigente normativa italiana. Il contratto è vincolante per l'Utente che effettua la prenotazione e per tutti gli altri soggetti menzionati nella stessa, minorenni inclusi.

L'Utente si impegna ed obbliga, una volta conclusa la procedura di prenotazione, a salvare una copia del documento ricevuto via mail e a conservare, altresì, le presenti Condizioni, già visionate durante il processo di prenotazione.

#### 3. Servizio di prenotazione online

a. Sul sito di UNA Italian Hospitality (in lingua italiana e inglese) sono proposte e descritte le diverse sistemazioni di volta in volta disponibili con le relative tariffe ed eventuali condizioni particolari di trattamento (tra cui quella relative agli acconti, ai pagamenti, alla cancellazione della prenotazione ecc.).

Tali tariffe sono comprensive di IVA ma non comprendono eventuali tasse dovute in base a normative locali, quali la tassa di soggiorno, che devono essere pagate direttamente in hotel.

b. L'Utente, specificando il numero di ospiti, camere ed eventuali servizi extra che desidera aggiungere, sceglierà tra le diverse sistemazioni disponibili quella di suo gradimento secondo la relativa tariffa e le condizioni indicate in sede di prenotazione.

L'Utente riconosce, pertanto, l'esistenza di alcune restrizioni in vigore nell'hotel selezionato in relazione ad alcuni servizi che potrebbero non essere disponibili durante il soggiorno o che riguardano l'uso limitato di alcune aree dell'hotel.

Prima di poter concludere la prenotazione all'Utente verrà riepilogato il costo totale dei servizi e verrà chiesto di inserire, in aggiunta al proprio nome, cognome e indirizzo mail, il riferimento di una carta di credito a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni assunte.

L'Utente è tenuto a controllare i dati riportati prima di concludere la richiesta di prenotazione.

c. Dopo aver inviato la richiesta l'Utente riceverà una mail contenente il numero della propria prenotazione, il riepilogo dei servizi e delle condizioni scelte e un link da utilizzare per l'eventuale modifica/cancellazione della stessa.

All'interno della comunicazione oltre ai recapiti dell'Ufficio prenotazioni di UNA Italian Hospitality ([reservation@gruppouna.it](mailto:reservation@gruppouna.it) - +39 02895261) troverà anche i riferimenti per contattare la struttura presso la quale ha effettuato la prenotazione.

L'Utente dovrà verificare la conferma della prenotazione e segnalare immediatamente l'eventuale presenza di errori e/o la necessità di modificarne il contenuto. Allo stesso modo, contattando i recapiti sopra indicati, potrà in qualunque momento recuperare la propria prenotazione.

L'Utente, la cui prenotazione sia stata regolarmente confermata da UNA Italian Hospitality ha pieno diritto di usufruire dei servizi prenotati.

#### **4. Area riservata**

L'accesso e la fruizione del sito sono liberi.

L'utente può creare un account personale, registrandosi all'Area riservata, al fine di:

- ottenere tariffe dedicate;
- consultare e gestire autonomamente le proprie prenotazioni.

La registrazione è subordinata all'inserimento di nome, cognome, indirizzo mail e alla creazione di una password.

Se l'Utente dimentica la password può reimpostarla qui.

La disiscrizione dall'Area riservata è sempre possibile scrivendo all'indirizzo mail: [tech@gruppouna.it](mailto:tech@gruppouna.it)

#### [A. Tariffa Super-Flex](#)

[B. Tariffa Flex](#)

[C. Tariffa Semi-Flex](#)

[D. Tariffa Prepagata Non Rimborsabile](#)

[E. Buono sconto "UNA FLEX BONUS"](#)

[F. Bambini e Ragazzi](#)

[G. Pet Policy](#)

[H. Tassa di soggiorno](#)

[I. Franchisee](#)

[L. Documenti all'arrivo in hotel](#)

[M. Benefici prenotazione diretta](#)

[N. Codici GDS](#)

[O. Contatti](#)

[P. Reclami](#)

[Q. Diritto di recesso](#)

[R. Legge applicabile e foro competente](#)

[S. Modalità di pagamento](#)

## **A. TARIFFA SUPER-FLEX**

Tariffa che permette di pagare direttamente all'arrivo in hotel. La cancellazione è gratuita fino alle ore 18:00 del giorno precedente la data d'arrivo. In caso di cancellazione oltre i termini o in caso di mancato arrivo la tariffa della prima notte verrà addebitata come penale. In caso di prenotazione sul nostro Sito Web o attraverso il nostro Call Center, il 100% della penale sarà trasformato in buono sconto "[UNA Flex Bonus](#)" e potrà essere riutilizzato per prenotazioni future negli hotel UNA Italian Hospitality.

## **B. TARIFFA FLEX**

Tariffa che permette di pagare direttamente all'arrivo in hotel. La cancellazione è gratuita fino alle ore 18:00 del giorno precedente la data d'arrivo. Per cancellazioni oltre i termini o in caso di mancato arrivo la tariffa della prima notte verrà addebitata come penale.

### **C. TARIFFA SEMI-FLEX**

Tariffa che permette di pagare direttamente all'arrivo in hotel. La cancellazione è gratuita se effettuata almeno 5 giorni prima della data d'arrivo, entro le ore 18:00. Per cancellazioni oltre i termini o in caso di mancato arrivo l'intero importo della prenotazione verrà addebitato come penale. In caso di prenotazioni sul nostro Sito Web o attraverso il nostro Call Center effettuate entro il 31 dicembre 2025 indipendentemente dalla data d'arrivo, il 100% della penale sarà trasformato in buono sconto "UNA Flex Bonus" e potrà essere riutilizzato per prenotazioni future negli hotel UNA Italian Hospitality.

### **D. TARIFFA PREPAGATA NON RIMBORSABILE**

Tariffa prepagata non rimborsabile, né modificabile o cancellabile. Il pagamento dell'intero importo è dovuto al momento della prenotazione. In caso di prenotazioni sul nostro Sito Web o attraverso il nostro Call Center effettuate entro il 31 dicembre 2025 indipendentemente dalla data d'arrivo, il 100% della penale sarà trasformato in buono sconto "UNA Flex Bonus" e potrà essere riutilizzato per prenotazioni future negli hotel UNA Italian Hospitality.

### **E. BUONO SCONTO "UNA FLEX BONUS"**

I buoni sconto emessi da UNA Italian Hospitality sono validi per soggiornare presso gli hotel e resort gestiti secondo le modalità di utilizzo e condizioni qui elencate:

1. Il buono sconto viene concesso in caso di penali relative a no-show o cancellazioni oltre i termini stabiliti nelle politiche di cancellazione delle singole prenotazioni. Non è applicabile in caso di riduzione di notti durante il soggiorno.
2. Il soggiorno è da usufruirsi previa prenotazione e a seconda della disponibilità dell'hotel. Per richieste di disponibilità e prenotazioni è sufficiente contattare il Centro Prenotazioni UNA Italian Hospitality scrivendo a [reservation@gruppouna.it](mailto:reservation@gruppouna.it). A titolo di garanzia della prenotazione verrà richiesto il numero del buono sconto.
3. Il buono sconto non è cumulabile, né trasferibile, né in alcun modo monetizzabile.
4. Non è possibile utilizzare il buono sconto a compensazione di penalità di cancellazione.
5. Il buono sconto è valido per soggiorni effettuati entro la data di scadenza negli hotel e resort UNA Italian Hospitality a gestione diretta. Non è valido per soggiorni presso le strutture in franchising [qui elencate](#).

### **F. BAMBINI E RAGAZZI**

Bambini e ragazzi sono da sempre benvenuti in UNA Italian Hospitality e fino ai 14 anni

soggiornano gratuitamente negli hotel di città. La promozione è valida per uno o più bambini/ragazzi a condizione che abbiano 14 anni o meno al momento del check in hotel e soggiornino in camera con almeno un adulto. La promozione è attiva negli hotel partecipanti e si applica a tariffe “camera e colazione” o “solo camera”.

## **G. PET POLICY**

I vostri amici a 4 zampe sono i benvenuti negli hotel e resort UNA Italian Hospitality. È infatti possibile ospitare cani di taglia fino a 25 kg e gatti fino a 3kg con una quota di soggiorno che comprende pulizia e Welcome Kit.

[SCOPRI DI PIU’>](#)

## **H. TASSA DI SOGGIORNO**

L'imposta di soggiorno, detta anche tassa di soggiorno, è un'imposta di carattere locale applicata a carico delle persone che alloggiano nelle strutture ricettive di territori classificati come località turistica o città d'arte. Queste le condizioni applicate nei comuni che ospitano gli hotel Gruppo UNA e che richiedono il pagamento di una tassa di soggiorno.

[SCOPRI DI PIU’>](#)

## **I. FRANCHISEE**

Hotel e resort Gruppo UNA attualmente gestiti con accordi di franchising:

- Relais Villa Grazianella | UNA Esperienze
- Grand Hotel di Parma | UNA Esperienze
- Posta Donini 1579 | UNA Esperienze
- Posia Retreat & SPA | UNA Esperienze
- L’Ariana Isole Eolie | UNA Esperienze
- Grand Hotel San Gemini | UNA Esperienze
- Maniace Boutique Hotel Ortigia | UNA Esperienze
- UNA HOTELS Varese
- UNA HOTELS Ala Venezia
- UNA HOTELS Le Terrazze Treviso Hotel & Residence
- UNA HOTELS Regina Bari
- UNA HOTELS MH Matera
- UNA HOTELS Club Hotel Ancora Stintino

- UNA HOTELS One Siracusa
- UNA HOTELS Ecohotel Villa Costanza Venezia
- UNA HOTELS Occhiobello
- UNA HOTELS Cesena Nord
- UNA HOTELS Imperial Beach Hotel Fano
- UNA HOTELS T Hotel Cagliari
- UNA HOTELS Imperial Sport Hotel Pesaro
- UNA HOTELS One Catania
- UNA HOTELS Tenuta Contessa Farm & SPA Cosenza
- UNA HOTELS La Martella Matera

#### **L. DOCUMENTI ALL'ARRIVO IN HOTEL**

Al momento dell'arrivo in hotel, per accedere ai servizi di ospitalità tutti gli ospiti dovranno esibire un documento di riconoscimento in corso di validità, compresi i minori, munito di fotografia (art 35 del DPR 28.12.2000 n.445 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa") e rilasciato da un'amministrazione dello Stato. Gli ospiti minorenni non accompagnati dai genitori e/o tutori legali (in ottemperanza all'art 109 del TULPS, secondo la nota del Dipartimento di Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno - del 01.09.2008 n. 557/PAS. 13182.12012) potranno soggiornare solo in presenza di tutori maggiorenni provvisti di fotocopia dei documenti di identità dei genitori e/o dei tutori legali e delega scritta che riporti le date di pernottamento, secondo il modello [qui disponibile](#) (Decreto Legislativo del 23/05/2011, n° 79, e della Circolare Ministero dell'Interno n° 400/A/2012/23.1.3 del 05/03/2012).

#### **M. BENEFICI PRENOTAZIONE DIRETTA**

Prenotare direttamente dal nostro sito conviene e permette di ottenere:

- **Miglior prezzo garantito**
- **Cancellazione gratuita**
- **Benefici esclusivi** legati alle tariffe Super-Flex e Semi-Flex

[SCOPRI DI PIU'>](#)

#### **O. CONTATTI**

Per prenotazioni, domande e ulteriori informazioni su qualsiasi hotel e sui servizi di Gruppo UNA, non esitare a contattare il nostro Servizio Clienti e/o il Centro Prenotazioni con le seguenti modalità: T. +39 02 895261 - E. [reservation@gruppouna.it](mailto:reservation@gruppouna.it)

Per le richieste aziendali, nonché per informazioni specifiche su uno degli hotel Gruppo UNA i dati di contatto diretto sono anche disponibili sulle pagine web dedicate.

## **P. RECLAMI**

Se sei insoddisfatto rispetto a un servizio ricevuto puoi presentare reclamo formale.

Allega copia della prenotazione o del contratto e del documento di identità e invialo con una delle seguenti modalità:

- per e-mail a [reclami@gruppouna.it](mailto:reclami@gruppouna.it)
- per posta a: Gruppo UNA S.p.A. c/o Funzione Quality ed Iniziative di Sostenibilità Via G. Murat, 23 - 20159 Milano (MI)

## **Q. DIRITTO DI RECESSO**

Fermo restando quanto sopra indicato in merito alle politiche di annullamento, Le ricordiamo che ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lett. n) del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), il diritto di recesso non si applica alla fornitura di alloggi per fini non residenziali, come le prenotazioni alberghiere.

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

Per la composizione di eventuali controversie che possano derivare dalla fornitura di servizi presso l'hotel in cui soggiorna, qualora il Cliente sia anche qualificabile come consumatore ai sensi del Codice del Consumo, sarà competente il giudice del luogo di residenza del Cliente.

## **S. MODALITA' DI PAGAMENTO**

Per effettuare una prenotazione, è necessario fornire i dati della carta di credito come garanzia.

Le modalità di pagamento variano in base alle tariffe/promozioni selezionate. Il pagamento, pertanto, potrà essere effettuato al momento della prenotazione, oppure in una fase antecedente all'arrivo o per intero al check-out.

Prima dell'arrivo potrebbe essere richiesta la pre-autorizzazione al gestore della carta di credito lasciata a garanzia, per un importo equivalente al valore del soggiorno. Si precisa che non si tratta di pre-pagamento ma di un accantonamento temporaneo, che verrà sbloccato all'atto del pagamento.

Le carte di credito accettate sono: American Express – Mastercard – Visa – Union Pay – Diners Club – Jcb