

POLICY "miLoft"

Norme e regole redatte con la massima trasparenza, per la necessaria tutela nello svolgimento dell'attività e di conseguenza nell'interesse dei clienti per poter garantire un servizio puntuale e di qualità. E' nostra intenzione valutare ogni situazione particolare anche imprevista che dovesse presentarsi, con l'attenzione specifica che merita, garantendo sin d'ora comprensione, buon senso e massima disponibilità.

ARTICOLO 1 - Definizioni

"miLoft" è un marchio registrato di proprietà di Brain s.r.l. con sede a Milano in Via Andrea Solari 11. Brain s.r.l. è la società proprietaria dei locali e titolare dell'attività esercitata di rent-rooms.

Con la parola, "NOSTRO", si intende di "miLoft" (Brain s.r.l.) avente sede legale in Via Solari 11, Milano.

Con le parole, "OSPITE" o "CLIENTE" si intende una qualunque persona ospitata all'interno della struttura "miLoft" (Brain s.r.l.).

Per "PRENOTAZIONE" si intende in generale la durata totale del soggiorno.

Per "CONFERMA DI PRENOTAZIONE" si intende la mail di conferma inviata da "miLoft" (Brain s.r.l.) al cliente al momento dell'accettazione della prenotazione.

Per "POLICY" si intendono tutte le regole e condizioni di servizio, nonché limitazioni, obblighi e divieti, stabilite da "miLoft" (Brain s.r.l.) al fine dell'erogazione del servizio al cliente.

Per "ORARIO STANDARD DI CHECK-IN" si intende la fascia di orario nei giorni feriali (compresa tra le ore 14 e le ore 20, a richiesta tra le 10.00 e le 13) in cui il cliente può effettuare il check-in senza alcun supplemento aggiuntivo.

Per "LATE CHECK-IN" o "CHECK-IN TARDIVO" si intende il servizio supplementare e a pagamento, di check-in non in orario standard.

Per "MANCATO ARRIVO" si intende l'eventualità in cui il cliente non si presenti durante l'orario standard di check-in e non abbia comunicato un'orario di arrivo tardivo concordandone le modalità ove possibile.

Per "CHECK-OUT" si intende il momento in cui il cliente lascia libera la camera il giorno della partenza, momento in cui finisce il servizio ed il relativo contratto.

ARTICOLO 2 - **Contatti**

2.1

I contatti con i clienti avverranno anche attraverso e-mail da info@miLoft.com all'indirizzo di posta elettronica fornito dal cliente o con messaggio di testo sul telefono cellulare fornito. La prova dell'invio dell'e-mail o del messaggio di testo verrà considerata come prova di ricezione, senza eccezione alcuna.

2.2

Nel caso in cui il cliente non abbia comunicato a "miLoft" (Brain s.r.l.) dei recapiti e-mail e telefonici validi, il cliente esonera "miLoft" (Brain s.r.l.) da ogni responsabilità per la mancata possibilità da parte della struttura di contattarlo per qualsivoglia necessità.

ARTICOLO 3 - **Dati personali e Privacy**

3.1

In osservanza alle normative sulla privacy "miLoft" (Brain s.r.l.) è autorizzato a comunicare a terzi i dati personali dei clienti in relazione agli adempimenti connessi e dipendenti dal rapporto contrattuale, prenotazione ed eventuali servizi aggiuntivi. A tale scopo il cliente autorizza "miLoft" (Brain s.r.l.) a trattenere ed utilizzare tali dati.

3.2

Il cliente è a conoscenza ed accetta senza riserva alcuna né eccezioni di nessun tipo, che in alcuni punti delle parti comuni dello stabile e nell'appartamento potrebbero essere in funzione telecamere di videosorveglianza con modalità di registrazione in conformità alle normative vigenti.

ARTICOLO 4 - **Prenotazione, cauzione, check-in e check-out, tariffe, servizi**

Prenotazioni

4.1

Tutte le prenotazioni effettuate al "miLoft" (Brain s.r.l.) non sono rimborsabili né modificabili.

4.2

E' consentito il cambio di nominativo dell'ospite al costo di € 15 a cambio, mediante comunicazione scritta via e-mail che deve pervenire a "miLoft" (Brain s.r.l.) almeno 24 ore prima dell'arrivo dell'ospite e purché sia accompagnata dai documenti di identità in corso di validità del nuovo ospite.

Cauzione

4.3

Al check-in il cliente dovrà presentare una carta di credito su cui acconsente senza riserve ad una pre autorizzazione a favore di "miLoft" (Brain s.r.l.) affinché possano essere addebitate eventuali spese aggiuntive al termine del soggiorno quali: servizi supplementari goduti dall'ospite durante il soggiorno e non pagati direttamente, acquisti, penali per mancato rispetto della politica sul fumo, danni e furti, etc.. In alternativa sarà possibile depositare una cauzione in contanti pari a € 150,00 (euro centocinquanta/00) che sarà restituita al check-out previo verifica insussistenza danni.

Check-in

4.4

All'arrivo, tutti i clienti devono essere muniti di documento di identità in originale (Passaporto, Carta di identità, Patente di guida) in corso di validità e con foto, corrispondente a quello inviato contestualmente alla prenotazione. In mancanza di tale documento, in accordo con la legislazione vigente, la struttura si riserva il diritto di rifiutare il check-in se il cliente non è in grado di poter dimostrare la sua identità.

4.5

Non essendo attivo un servizio di reception 24h, tutti i clienti sono tenuti a comunicare l'orario del proprio arrivo al momento della prenotazione oppure, al più tardi, con un preavviso minimo di 24h, anche se l'arrivo fosse previsto durante l'orario standard di check-in.

4.6

Tutti i check-in devono essere effettuati durante l'orario standard previsto, ovvero tra le ore 14 e le ore 20 dei giorni feriali, il sabato solo su appuntamento. In caso di mancato arrivo entro le 20.00, non accompagnato da alcuna comunicazione di richiesta di "late check-in", la prenotazione sarà considerata "mancato arrivo" ed il personale addetto lascerà la struttura alle 20.00.

Check-in tardivi o festivi

4.7

Sono ammessi check-in tardivi e check-in il sabato, la domenica e i festivi, da concordarsi, con un preavviso di almeno 24h.

Check-in tardivi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 20.00 alle 22.00 comportano l'addebito di un costo supplementare di € 20 a camera, dalle ore 22.00 alle 23.30 comportano l'addebito di un costo supplementare di € 35 a camera.

4.8

Nel caso in cui venga prenotato un servizio di check-in tardivo, il sabato, la domenica o nei giorni festivi, e per qualsivoglia motivo l'orario d'arrivo dovesse cambiare e rientrare nella fascia d'orario standard di check-in, il cliente sarà tenuto a cancellare il servizio almeno 24h prima della data di arrivo, in alternativa, la quota di costo potrà essere comunque richiesta.

4.9

Non sono ammessi check-in dopo le ore 23.30 dal lunedì al venerdì e dopo le 20.00 di sabato, neanche dietro pagamento di supplemento. Nel caso in cui il cliente nonostante avesse prenotato un servizio di "late check-in" non si presentasse entro gli orari sopra indicati, verrà considerato come "mancato arrivo" e sarà comunque tenuto a corrispondere la quota del servizio (in quanto suddetto servizio è stato erogato dalla struttura). Si considererà anche decaduto il diritto a godere della prenotazione in quanto non sarà possibile in alcun caso effettuare il check-in dopo tale orario.

Check-in anticipato

4.10

Sono consentiti arrivi anticipati prima dell'orario standard di check in, ovvero dalle ore 10.00 alle ore 13.00, senza alcun supplemento, previa comunicazione da riceversi almeno 24h prima dell'arrivo. I clienti saranno accolti e saranno consegnate le chiavi della struttura e fornite tutte le informazioni necessarie. "miLoft" (Brain s.r.l.) si riserva di consegnare al cliente la camera pronta alle ore 14.00.

Check-out

4.11

Orario di check-out standard: entro le ore 11.00.

Il check-out tardivo non è previsto, fatto salvo eccezioni, previo conferma da parte della struttura "miLoft" (Brain s.r.l.). I clienti che desiderassero tenere la camera dopo l'orario di check-out, esclusivamente se autorizzati da "miLoft" (Brain s.r.l.) previa disponibilità, saranno soggetti al pagamento, a totale discrezione della struttura "miLoft" (Brain s.r.l.), di quota parte o dell'intera quota della notte supplementare. L'importo aggiuntivo sarà comunicato da "miLoft" (Brain s.r.l.) all'ospite al momento della conferma di disponibilità e se accettato sarà subito corrisposto con addebito sulla carta di credito sulla quale vige l'autorizzazione, restando inalterato l'importo di cauzione previsto.

4.12

In assenza del personale è possibile avvalersi della procedura di check-out express, senza costi aggiuntivi, chiudendo la camera avendo cura di non lasciare oggetti personali e riponendo tutte le chiavi (e le eventuali miLoft breakfast card non godute) in un apposito contenitore.

Tutte le spese extra andranno saldate entro le h 18.00 del l'ultimo giorno lavorativo antecedente la partenza.

Le spese relative ad eventuali danni o mancanze, oppure mancato rispetto di divieti, saranno addebitate sulla carta di credito utilizzata per l'effettuazione della prenotazione entro le ore 24 del primo giorno lavorativo successivo alla data di partenza.

Tariffe

4.13

Le tariffe indicate nelle nostre offerte inviate via e-mail, o consultabili attraverso il nostro sito internet www.miloft.com "BOOK NOW", si riferiscono al solo pernottamento, per qualsiasi tipologia di camera scelta e si intendono a camera ed al suo utilizzo come tale.

4.14

Le tariffe indicate nelle nostre offerte inviate via e-mail o consultabili attraverso il nostro sito internet www.miloft.com "BOOK NOW" sono calcolate in conformità alle Tariffe di "miLoft" (Brain s.r.l.) in vigore alla data di richiesta del soggiorno per la data e la tipologia di camera specificati nell'offerta stessa. Non sono previste riduzioni per l'uso singolo delle camere (tutte doppie/matrimoniali) e non è prevista alcuna riduzione per bambini.

Prima colazione "Breakfast +39 02"

4.15

La prima colazione "Breakfast +39 02" è un'esclusivo servizio offerto da "miLoft" (Brain s.r.l.), ricompreso nel prezzo della camera esclusivamente per le prenotazioni dirette (senza intermediari).

Troverete direttamente in camera, un cestino di prodotti bio selezionati da NaturaSì, accompagnato da bevanda calda e succo di frutta.

In alternativa è disponibile solo su richiesta la "colazione di Milano", quella tradizionale, cappuccino e brioches appena sfornate, una focaccina al prosciutto ed una spremuta d'arancia (o succo di frutta a seconda della stagione). Servita al bar Mood Via Solari 2, affacciato sul parco, 100 mt in direzione MM (Non disponibile nelle festività). In questo caso saranno fornite agli ospiti le MiLoft Breakfast Card da consegnare al gestore del servizio per ogni colazione.

La prima colazione "Breakfast +39 02" è offerta da miLoft solo agli ospiti che prenotano direttamente tramite sito web o reception (escluso tariffe "Room Only").

E' possibile acquistarla come extra al costo di € 8.

Scelta dei servizi e tipologia camera

4.16

Tutte le informazioni relative ai servizi di "miLoft" (Brain s.r.l.), sono visibili sul sito internet www.miloft.com sezione "ROOM" e sezione "INFO"

ARTICOLO 5 - **Rimborsi**

Tutte le somme effettivamente pagate a "miLoft" (Brain s.r.l.) per le camere e per i "Services&Extras", sia come caparra che come saldo non sono rimborsabili.

ARTICOLO 6 - **Cambio data della prenotazione.**

6.1

Tutte le prenotazioni, una volta effettuate e confermate da parte della struttura "miLoft" (Brain s.r.l.), non sono modificabili, fatto salvo per quanto relativo al cambio di nominativo le cui modalità sono riportate all'art. 4.2.

ARTICOLO 7 - **Numero di occupanti per camera, divieto accesso ospiti non registrati**

7.1

"miLoft" (Brain s.r.l.) dispone di cinque diverse camere che sono occupabili fino ad un massimo di due ospiti adulti ciascuna, ed una camera tripla, tutte senza alcuna possibilità di letto aggiunto o di ospite aggiunto nei letti esistenti, neanche bambini o neonati (età minima ospiti anni 14). Non sono disponibili culle per neonati.

7.2

L'accesso alla camera è riservato ai soli ospiti regolarmente registrati, con assoluto divieto agli stessi di far accedere neanche temporaneamente nelle camere chiunque non sia stato registrato. In caso di mancato rispetto sarà applicata sanzione di € 150 per i trasgressori.

ARTICOLO 8 - **Pagamenti e fatturazione**

8.1

"miLoft" (Brain s.r.l.) si riserva il diritto di addebitare sulla carta di credito fornita dal cliente l'intero importo della caparra o del saldo. La tassa di soggiorno prevista dalla Città di Milano di €3 per persona per notte, sarà addebitato al termine del soggiorno. L'impossibilità di incassare il corrispettivo a saldo renderà nulla la prenotazione e "miLoft" (Brain s.r.l.) potrà immediatamente disporre della/e camera/e trattenendo a titolo di penale la somma eventualmente versata come caparra al momento della conferma di prenotazione.

8.2

Il cliente autorizza "miLoft" (Brain s.r.l.) ad eseguire addebiti sulla carta di credito fornita, sia per eventuali servizi aggiuntivi richiesti espressamente via e-mail e confermati dalla struttura (es: late check-in, servizi supplementari, acquisti etc), che per penali (es: mancato rispetto divieto di fumo, accesso non autorizzato ospiti non registrati, perdita chiavi o danni, etc...). Tale autorizzazione sarà effettivamente rilasciata contestualmente al check-in e terminerà allo scadere del primo giorno lavorativo successivo al check-out.

8.3

"miLoft" (Brain s.r.l.) emette fattura indicante il nome del titolare della prenotazione e del pagamento. I clienti sono tenuti a fornire alla struttura tutti i dati necessari per l'emissione della fattura contestualmente alla prenotazione.

8.4

Per tutti gli addebiti di servizi aggiuntivi e penali, verrà utilizzata la carta di credito fornita contestualmente al check-in e sarà emessa relativa fattura integrativa.

ARTICOLO 9 - **Condotta, obblighi e divieti**

Condotta dell'ospite

9.1

L'ospite si impegna, a non mettere in atto ad alcun comportamento che possa arrecare disturbo ai vicini ed agli altri ospiti di "miLoft" (Brain s.r.l.), nonché, sotto la propria responsabilità, ad osservare ogni norma di sicurezza per prevenire l'ingresso di estranei. Il tutto riferito sia alle parti comuni che all'appartamento ove si trova la camera prenotata.

9.2

"miLoft" (Brain s.r.l.) si riserva a propria totale discrezione il diritto di far allontanare dalla struttura il cliente che manifestasse una condotta o un'atteggiamento non rispettoso delle regole generali di civile comportamento, compresa l'alterazione psico-fisica data dal presunto uso di alcolici o droghe, qualora potesse rappresentare un elemento di disturbo o addirittura pericolo per le persone e/o le cose.

Obblighi

9.3

Il cliente si obbliga a non divulgare a chicchessia il codice di accesso all'immobile e a non riprodurre le chiavi delle serrature di appartamento e camera. La perdita delle chiavi da parte del cliente comporterà il cambio immediato delle relative serratura con altre del medesimo tipo e la fornitura di n° 3 chiavi per ciascuna porta delle camere e di n° 20 chiavi per la porta accesso struttura. Il costo relativo sarà imputato al cliente responsabile della custodia delle chiavi ed immediatamente addebitato sulla carta di credito sulla quale vige l'autorizzazione.

Animali

9.4

Gli animali di qualsiasi taglia e specie, non sono ammessi nella struttura.

Fumatori

9.5

Per il confort, la tranquillità, la salubrità degli ambienti ed il rispetto della salute dei nostri clienti, le parti comuni della palazzina, dello spazio miLoft e tutte le camere ed i corridoi di "miLoft" (Brain s.r.l.) sono **TASSATIVAMENTE NON FUMATORI**.

Gli eventuali trasgressori saranno soggetti ad una penale di € 250 che verrà immediatamente addebitata sulla carta di credito fornita per la prenotazione. I clienti, prenotando, dichiarano di aver letto e compreso la Policy sul fumo all'interno della struttura "miLoft" (Brain s.r.l.) e di accettarne i contenuti senza riserva alcuna.

Rifiuti

9.6

All'interno delle camere sono presenti dei cestini, i clienti sono tenuti ad utilizzarli per i loro rifiuti evitando di gettare gli stessi nella toilette.

ARTICOLO 10 - **Oggetti personali e bagagli durante il soggiorno e dopo il check-out**

10.1

"miLoft" (Brain s.r.l.) declina ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti all'interno della propria struttura essendo il cliente unico responsabile della attenta custodia dei propri oggetti ricorrendo nel caso all'utilizzo della cassaforte a disposizione in ogni camera per riporre eventuali beni preziosi.

10.2

Nello spazio "miLoft" (Brain s.r.l.) non esiste un locale chiuso e sorvegliato ove depositare i bagagli dopo il check-out. Ciononostante sarà possibile lasciare in deposito gratuito i propri bagagli in una zona designata dalla reception. Essendo un atto di pura cortesia nei confronti del cliente, "miLoft" (Brain s.r.l.) declina ogni responsabilità per eventuali furti o mancanze di oggetti che dovessero essere eventualmente segnalati.

10.3

I bagagli dovranno essere ritirati tassativamente entro le ore 17.30 del giorno stesso di check-out, termine dell'orario di reception. Superato tale orario non sarà possibile ritirare i bagagli sino alle 9.30 del primo giorno lavorativo successivo. I bagagli se possibile saranno poi spediti all'indirizzo dell'ospite con addebito del costo (compreso ritiro presso "miLoft" (Brain s.r.l.)) sulla carta di credito autorizzata.

I bagagli non reclamati entro il 10 giorno dalla data di check-out verranno consegnati alla Pubblica Sicurezza.

ARTICOLO 11 - **Servizi offerti da terzi**

11.1

Quando, attraverso il sito www.miloft.com, o attraverso qualunque altro mezzo di comunicazione "miLoft" (Brain s.r.l.) promuove servizi di terzi fornitori, come ad esempio trasferimenti con autista privato, trattamenti personali di bellezza e benessere, organizzazione di eventi o locazione di spazi appositi, o anche altro come prenotazioni di cinema, teatri o ristoranti etc, essendo tali servizi effettuati da terzi, si applicano termini e condizioni disposte da tali terzi. "miLoft" (Brain s.r.l.) non è responsabile della corretta esecuzione dei servizi offerti da terzi ed in particolare non è responsabile per ritardi, cancellazioni o informazioni rivelatesi non corrette.

ARTICOLO 12 - **Danni e Furti**

12.1

Il cliente che effettua una prenotazione a "miLoft" (Brain s.r.l.) e trasmette i dati della propria carta di credito per il pagamento del costo del soggiorno, nel contempo garantisce con la stessa carta di credito la copertura totale di eventuali danni o furti che dovessero verificarsi durante la permanenza dell'ospite.

12.2

"miLoft" (Brain s.r.l.) valuterà oggettivamente il valore del danno o del furto prima della successiva rilocalizzazione della camera, e l'importo verrà addebitato sulla carta di credito utilizzata per l'effettuazione della prenotazione entro cinque giorni lavorativi successivi all'accertamento del danno o furto.

12.3

In casi gravi, di furto o danneggiamento, sarà discrezione di "miLoft" (Brain s.r.l.) sporgere denuncia alla Pubblica sicurezza.

ARTICOLO 13 - Malfunzionamenti, interruzione servizi, furti, utilizzo internet.**13.1**

"miLoft" (Brain s.r.l.) non potrà essere ritenuto responsabile del mancato funzionamento delle apparecchiature presenti nell'appartamento o degli impianti, né di interruzioni nella fornitura delle utenze relative a elettricità, acqua fredda calda e riscaldamento od ai servizi internet e di ascensore, che non siano alla stessa imputabili per cattiva conduzione.

13.2

Altrettanto nessuna responsabilità potrà essere imputata a "miLoft" (Brain s.r.l.) in caso di furto di ogni tipo, anche solo tentato, o manomissione, sia nella camera affittata che all'interno dell'appartamento o della palazzina o nelle adiacenze della stessa.

In ogni caso, anche qualora a fronte del verificarsi di una qualsiasi delle situazioni di cui sopra, venisse accertata una qualunque responsabilità di "miLoft" (Brain s.r.l.), l'importo di eventuali danni risarcibili da "miLoft" (Brain s.r.l.) al cliente non potrà in nessuna caso superare la somma corrisposta dal cliente a "miLoft" (Brain s.r.l.) in relazione alla prenotazione della camera.

13.3

Il cliente è direttamente, personalmente e totalmente responsabile dell'utilizzo del collegamento internet adsl, liberando sin d'ora "miLoft" (Brain s.r.l.) da qualunque responsabilità circa un utilizzo improprio e illegale dello stesso.

ARTICOLO 14 - Giurisdizione e controversie**14.1**

I presenti Termini e Condizioni essenziali, saranno regolati ed interpretati nel rispetto del codice civile. Qualunque controversia che dovesse insorgere sarà soggetta alla competenza del Tribunale del Foro di Milano.