

General Terms and Conditions – Fiaschetteria “La Pace”

Version: October 2025

Location: Via dei Fabbri, 5/7, 51100 Pistoia, ITALY

These General Terms and Conditions (“Terms”) apply to all services provided by Fiaschetteria “La Pace”, located at Via dei Fabbri 5/7, 51100 Pistoia, Italy (hereinafter referred to as the “Restaurant”).

By making a reservation, placing an order, entering the premises, or otherwise making use of the Restaurant’s services, the customer acknowledges that these Terms apply and accepts them in full.

The Restaurant holds all required Italian hospitality and food-service licences and operates in accordance with applicable hygiene, safety, and labour regulations.

A separate **Privacy Statement**, available on the Restaurant’s website, governs the processing of personal data.

Photographs or recordings taken within the Restaurant will only be used or published with the prior **explicit consent** of the person concerned.

1. Reservations and Deposits

1.1 Reservations may be made online, by email, or by telephone. A reservation becomes binding once the Restaurant has confirmed it in writing (including by email).

1.2 The Restaurant may require a **deposit** or **advance payment** for certain reservations, events, or group bookings. The amount and payment deadline will be communicated at the time of booking.

1.3 Any deposit paid will be **deducted from the final bill** on the day of the reservation. If the reservation is cancelled or the party does not attend (“no-show”), the Restaurant may retain part or all of the deposit as compensation for lost revenue and preparation costs.

1.4 Customers are expected to arrive on time. If the party does not arrive within **30 minutes** of the reserved time and no notice has been given, the Restaurant reserves the right to release the table and treat the reservation as cancelled.

2. Cancellation Policy

2.1 Cancellations must be communicated in writing (including by email).

2.2 The Restaurant understands that plans may change and will always try to be accommodating. However, late cancellations or no-shows may result in **a charge or the loss of the deposit**, especially for large parties or special arrangements.

2.3 In exceptional cases, such as unforeseen events or emergencies, the Restaurant may decide to waive or reduce any cancellation charges at its sole discretion.

3. Conduct, House Rules, and Responsibility

3.1 Guests are expected to behave respectfully towards other guests, staff, and property at all times. The Restaurant reserves the right to refuse entry or service, or to ask any guest to leave, if their behaviour is disruptive, offensive, or otherwise contrary to the Restaurant’s house rules.

3.2 Guests must comply with all reasonable instructions given by staff, including those related to **safety, hygiene, and public order**.

3.3 The Restaurant is not responsible for the loss of, or damage to, any personal belongings brought onto the premises, unless such loss or damage results from the Restaurant's proven gross negligence or wilful misconduct.

3.4 Any damage to the Restaurant's property caused by a guest or member of their party will be charged to the customer responsible for the reservation.

3.5 Guests are asked to inform the Restaurant in advance of any **allergies, dietary restrictions, or special requirements**. While every effort will be made to accommodate such requests, the Restaurant cannot guarantee that its dishes are entirely free from allergens or traces thereof.

3.6 The Restaurant reserves the right to temporarily deny access or cancel a booking if compliance with legal obligations (e.g. fire safety limits, licensing restrictions, or public health rules) requires it to do so. In such cases, the Restaurant will act reasonably and, where possible, offer an alternative arrangement.

4. Payment Terms

4.1 All prices are stated in **euros (€)** and include **VAT**, unless otherwise specified. Service charges are included unless expressly mentioned on the menu or bill.

4.2 Payment must be made **immediately upon presentation of the bill**, unless otherwise agreed in writing. The Restaurant accepts common electronic payment methods and cash in euros.

4.3 For group reservations, private dining, or events, the Restaurant may request **partial or full prepayment** before the reservation date. The required payment schedule will be communicated in advance.

4.4 In case of late payment or non-payment, the Restaurant is entitled to charge **reasonable administrative and collection costs**, and statutory interest may apply in accordance with Italian law.

4.5 Any **dispute regarding an invoice** must be reported in writing within **seven (7) days** from the invoice date. After this period, the invoice shall be deemed accepted.

4.6 The Restaurant retains the right to **suspend or refuse further services** until all outstanding amounts are settled.

5. Liability and Force Majeure

5.1 The Restaurant shall perform its services with due care and professionalism. However, it cannot be held liable for any loss, damage, delay, or injury except where caused by **its proven gross negligence or wilful misconduct**.

5.2 The Restaurant's total liability for any event, whether contractual or otherwise, shall in all cases be limited to the **amount of the customer's final bill** for the relevant reservation or service.

5.3 The Restaurant is **not liable for indirect or consequential damages**, including loss of enjoyment, loss of profit, or reputational harm.

5.4 Guests enter the premises and use its facilities **at their own risk**, subject to mandatory consumer protection laws.

5.5 The Restaurant is not liable for loss, theft, or damage to any personal belongings left unattended on the premises, including cloakroom or terrace areas, unless otherwise required by law.

5.6 The Restaurant shall not be liable for failure or delay in performance where such failure results from circumstances **beyond its reasonable control**, including (but not limited to) government restrictions, power or network failures, fire, flood, strike, epidemics, transport disruptions, or supplier defaults. In such cases, the Restaurant's obligations shall be suspended for the duration of the disruption.

5.7 If performance becomes permanently impossible due to force majeure, both parties may cancel the agreement without liability, except for payment of services already rendered or reasonable costs incurred.

6. Images, Publicity, and Privacy

6.1 The Restaurant respects the privacy of all guests and complies with applicable data protection laws, including the **EU General Data Protection Regulation (GDPR)**.

6.2 A separate **Privacy Statement**, available on the Restaurant's website and at the premises upon request, describes how personal data are collected, used, and protected.

6.3 Guests may occasionally take personal photographs within the Restaurant, provided that this does not cause disturbance to other guests or staff. The use of professional photography, video recording, or other promotional activities is **only permitted with the prior written consent** of the Restaurant.

6.4 Any photographs, videos, or other recordings taken by or on behalf of the Restaurant that may include identifiable individuals will **only be used or published with their separate, explicit consent**.

6.5 The Restaurant reserves the right to use non-identifiable images of its premises, food, or events for marketing or promotional purposes.

7. Governing Law, Amendments, and Dispute Resolution

7.1 These Terms and any agreement between the Restaurant and the customer shall be governed exclusively by Italian **law**.

7.2 The Restaurant reserves the right to **amend or update these Terms** from time to time. Any such amendments will take effect once the revised version has been published on the Restaurant's website or made available at the premises. The version in force at the time of the reservation or order will continue to apply to that transaction unless the customer expressly agrees to the updated Terms.

7.3 In the event of any dispute arising out of or in connection with these Terms, the parties will first seek to resolve the matter amicably and in good faith.

7.4 If no amicable solution can be reached, the dispute shall be submitted to the **competent court in Italy**, unless mandatory law prescribes otherwise.

7.5 The invalidity or unenforceability of any provision of these Terms shall not affect the validity or enforceability of the remaining provisions. The parties shall replace any invalid provision with a valid one that most closely reflects its original intent and purpose.

7.6 These Terms are drafted in Italian and English. In the event of any discrepancy or conflict between the English version and any translation, the **English version shall prevail**.

8. Publication

8.1 These General Terms and Conditions take effect upon publication and supersede any prior terms or conditions.

Condizioni Generali di Contratto – Fiaschetteria “La Pace”

Versione: Ottobre 2025

Sede: Via dei Fabbri, 5/7, 51100 Pistoia, ITALIA

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (“Condizioni”) si applicano a tutti i servizi forniti da Fiaschetteria “La Pace”, con sede in Via dei Fabbri 5/7, 51100 Pistoia, Italia (di seguito “il Ristorante”).

Effettuando una prenotazione, inoltrando un ordine, accedendo ai locali o usufruendo in qualsiasi modo dei servizi offerti dal Ristorante, il cliente riconosce che le presenti Condizioni si applicano integralmente e le accetta senza riserve.

Il Ristorante è in possesso di tutte le licenze e autorizzazioni richieste dalla normativa italiana in materia di somministrazione di alimenti e bevande e opera nel rispetto delle norme vigenti in materia di igiene, sicurezza e lavoro.

Un’apposita **Informativa sulla Privacy**, disponibile sul sito web del Ristorante, disciplina il trattamento dei dati personali.

Fotografie o registrazioni effettuate all’interno del Ristorante saranno utilizzate o pubblicate solo previo **consenso esplicito e scritto** della persona interessata.

1. Prenotazioni e Acconti

1.1 Le prenotazioni possono essere effettuate online, tramite e-mail o per telefono. La prenotazione diventa vincolante solo dopo che il Ristorante ne abbia confermato la ricezione per iscritto (inclusa la conferma via e-mail).

1.2 Il Ristorante può richiedere un **acconto o un pagamento anticipato** per determinate prenotazioni, eventi o tavoli di gruppo. L'importo e la relativa scadenza verranno comunicati al momento della prenotazione.

1.3 L'eventuale acconto versato sarà detratto dal conto finale nel giorno della prenotazione. In caso di cancellazione o mancata presentazione del cliente ("**no-show**"), il Ristorante potrà trattenere, in tutto o in parte, l'acconto versato a titolo di compensazione per i costi sostenuti e per il mancato guadagno.

1.4 I clienti sono tenuti a presentarsi puntualmente all'orario prenotato. In caso di ritardo superiore a 30 minuti senza preavviso, il Ristorante si riserva il diritto di **liberare il tavolo** e considerare la prenotazione **annullata**.

2. Politica di Cancellazione

2.1 Le cancellazioni devono essere comunicate **per iscritto**, anche tramite e-mail.

2.2 Il Ristorante comprende che i programmi possono cambiare e farà sempre del proprio meglio per venire incontro alle esigenze dei clienti. Tuttavia, **le cancellazioni tardive o le mancate presentazioni** possono comportare l'addebito di un importo o la perdita dell'acconto, in particolare nel caso di gruppi numerosi o prenotazioni speciali.

2.3 In casi eccezionali, come eventi imprevisi o emergenze, il Ristorante potrà decidere, a propria **esclusiva discrezione**, di **rinunciare in tutto o in parte** all'addebito o di **ridurre** le eventuali penali di cancellazione.

3. Comportamento, Regole della Casa e Responsabilità

3.1 Gli ospiti sono tenuti a **mantenere un comportamento rispettoso** nei confronti degli altri clienti, del personale e delle strutture del Ristorante in ogni momento.

Il Ristorante si riserva il diritto di **negare l'ingresso o il servizio**, o di chiedere a qualsiasi ospite di **lasciare i locali**, qualora il suo comportamento sia ritenuto molesto, offensivo o comunque contrario alle regole della casa.

3.2 Gli ospiti devono attenersi a tutte le **istruzioni ragionevoli fornite dal personale**, comprese quelle relative alla sicurezza, all'igiene e all'ordine pubblico.

3.3 Il Ristorante **non è responsabile** per la perdita o il danneggiamento di effetti personali portati nei locali, salvo che tali eventi derivino da **colpa grave o dolo comprovato** da parte del Ristorante.

3.4 Qualsiasi **danno arrecato alle strutture, agli arredi o alle attrezzature del Ristorante** da parte di un ospite o di un membro del suo gruppo sarà addebitato al cliente titolare della prenotazione.

3.5 Gli ospiti sono invitati a **informare preventivamente** il Ristorante di eventuali **allergie, restrizioni alimentari o esigenze particolari**. Pur impegnandosi a soddisfare tali richieste, il Ristorante **non può garantire** che i propri piatti siano completamente privi di allergeni o di tracce degli stessi.

3.6 Il Ristorante si riserva il diritto di **negare temporaneamente l'accesso o annullare una prenotazione** qualora ciò sia necessario per rispettare obblighi di legge (ad esempio, limiti di sicurezza antincendio, licenze di somministrazione o norme sanitarie).

In tali casi, il Ristorante agirà in modo **ragionevole** e, ove possibile, offrirà **un'alternativa** al cliente.

4. Condizioni di Pagamento

4.1 Tutti i prezzi sono espressi in **euro (€)** e **includono l'IVA**, salvo diversa indicazione.

Eventuali costi di servizio sono inclusi, a meno che non siano espressamente indicati nel menù o nel conto.

4.2 Il pagamento deve essere effettuato **immediatamente alla presentazione del conto**, salvo diverso accordo scritto. Il Ristorante accetta i principali **metodi di pagamento elettronici** nonché **pagamenti in contanti** in euro.

4.3 Per **prenotazioni di gruppo, cene private o eventi**, il Ristorante può richiedere un **pagamento parziale o totale anticipato** prima della data di prenotazione. Le modalità e le scadenze di pagamento verranno comunicate anticipatamente al cliente.

4.4 In caso di **ritardo o mancato pagamento**, il Ristorante avrà diritto di addebitare **spese amministrative e di recupero** ragionevoli; inoltre, potranno essere applicati **interessi di mora** in conformità con la normativa italiana vigente.

4.5 Eventuali **contestazioni relative a una fattura** devono essere comunicate **per iscritto** entro **sette (7) giorni** dalla data della stessa. Trascorso tale termine, la fattura si considera **accettata** a tutti gli effetti.

4.6 Il Ristorante si riserva il diritto di **sospendere o rifiutare ulteriori servizi** fino all'integrale pagamento di tutte le somme dovute.

5. Responsabilità e Forza Maggiore

5.1 Il Ristorante si impegna a prestare i propri servizi con la **massima cura e professionalità**. Tuttavia, non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali **perdite, danni, ritardi o lesioni**, salvo che siano causati da **colpa grave o dolo comprovato** da parte del Ristorante stesso.

5.2 La **responsabilità complessiva** del Ristorante, qualunque sia la causa dell'evento dannoso e indipendentemente dal titolo (contrattuale o extracontrattuale), sarà in ogni caso **limitata all'importo del conto finale** relativo alla prenotazione o al servizio interessato.

5.3 Il Ristorante **non risponde di danni indiretti o consequenziali**, quali perdita di godimento, mancato guadagno, danno d'immagine o perdita di opportunità commerciali.

5.4 Gli ospiti **accedono ai locali e utilizzano le strutture a proprio rischio**, fatti salvi i diritti inderogabili previsti dalla normativa a tutela del consumatore.

5.5 Il Ristorante non è responsabile per **smarrimento, furto o danneggiamento** di beni personali lasciati incustoditi all'interno dei locali, inclusi guardaroba o aree esterne, salvo nei casi in cui ciò sia diversamente previsto dalla legge.

5.6 Il Ristorante non sarà responsabile per **inadempimenti o ritardi** dovuti a circostanze **al di fuori del proprio ragionevole controllo**, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, restrizioni governative, interruzioni di corrente o rete, incendi, alluvioni,

scioperi, epidemie, disservizi di trasporto o inadempienze dei fornitori. In tali situazioni, gli obblighi del Ristorante si intendono **sospesi per la durata dell'impedimento**.

5.7 Qualora l'adempimento divenga **definitivamente impossibile** a causa di un evento di forza maggiore, **entrambe le parti** avranno facoltà di risolvere il contratto senza alcuna responsabilità reciproca, restando dovuto solo il **pagamento dei servizi già erogati** o dei **costi ragionevolmente sostenuti** fino a quel momento.

6. Immagini, Pubblicità e Privacy

6.1 Il Ristorante rispetta la **privacy di tutti i propri ospiti** e tratta i dati personali in conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati, incluso il **Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR**.

6.2 Un'apposita **Informativa sulla Privacy**, disponibile sul sito web del Ristorante e su richiesta presso la sede, illustra nel dettaglio le modalità di raccolta, utilizzo e protezione dei dati personali.

6.3 Gli ospiti possono, in via occasionale, **scattare fotografie personali** all'interno del Ristorante, purché ciò non arrechi disturbo ad altri clienti o al personale. L'uso di **fotografie professionali, riprese video o altre attività promozionali** è consentito esclusivamente previa **autorizzazione scritta del Ristorante**.

6.4 Eventuali **fotografie, video o altre registrazioni effettuate dal Ristorante o per suo conto**, che ritraggano persone identificabili, saranno utilizzate o pubblicate **solo previo consenso esplicito e separato** degli interessati.

6.5 Il Ristorante si riserva il diritto di utilizzare **immagini non identificabili** dei propri locali, piatti o eventi per scopi di **comunicazione e promozione**.

7. Legge Applicabile, Modifiche e Risoluzione delle Controversie

7.1 Le presenti Condizioni e qualsiasi rapporto contrattuale tra il Ristorante e il cliente sono **disciplinati esclusivamente dalla legge italiana**.

7.2 Il Ristorante si riserva il diritto di **modificare o aggiornare** in qualsiasi momento le presenti Condizioni. Eventuali modifiche avranno effetto dal momento della pubblicazione della versione aggiornata sul sito web del Ristorante o della sua disponibilità presso i locali. La versione delle Condizioni **in vigore al momento della prenotazione o dell'ordine** continuerà ad applicarsi a quella specifica transazione, salvo espresso consenso del cliente alla nuova versione.

7.3 In caso di controversia derivante dall'interpretazione o dall'esecuzione delle presenti Condizioni, le parti si impegnano preliminarmente a **ricercare una soluzione amichevole e in buona fede**.

7.4 Qualora non sia possibile raggiungere un accordo amichevole, la controversia sarà **deferita al giudice competente in Italia**, salvo diversa previsione inderogabile di legge.

7.5 L'invalidità o l'inapplicabilità di una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni **non pregiudica la validità delle restanti disposizioni**. Le parti si impegnano a sostituire ogni clausola invalida con una valida che rispecchi, per quanto possibile, l'intento e la finalità originari.

7.6 Le presenti Condizioni sono redatte in lingua **italiana ed inglese**. In caso di discrepanze o divergenze tra la versione inglese e una eventuale traduzione, **prevale la versione inglese**.

8. Entrata in vigore e Pubblicazione

8.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto entrano in vigore al momento della loro pubblicazione e sostituiscono eventuali versioni precedenti.