

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

Il gestore del sito Web è ACCOR, società per azioni, registrata presso il Registro del Commercio e delle Società francese di Nanterre con il numero 602 036 444, e sede sociale all'indirizzo 82 RUE HENRI FARMAN 92130 ISSY LES MOULINEAUX, e con numero di Partita Iva intracomunitaria FR 93 602 036 444, iscritta al Registro degli agenti di viaggio e altri operatori turistici con numero IM091100035. Garante: WHITE ROCK INSURANCE PCC Limited - Suite 913 Europort - GX11 1AA GIBILTERRA. Assicuratore: ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALITY - Tour Opus - 77 Esplanade du Général de Gaulle - 92081 Paris La Défense (d'ora in avanti ACCOR SA).

### **1. PREMESSA**

1. ACCOR SA (di seguito denominata «ACCORHOTELS») gestisce il sito Web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com), per la prenotazione di programmi di trattamenti con o senza sistemazione oppure sistemazioni senza programmi di trattamenti nelle strutture Thalassa sea & spa del gruppo ACCORHOTELS.

2. I Clienti dichiarano di aver ottenuto da ACCORHOTELS tutte le informazioni necessarie sui relativi servizi.

3. Tutto il processo di prenotazione di una prestazione di servizio tramite il sito [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) presuppone la consultazione e l'accettazione completa e senza riserve delle presenti condizioni generali di vendita della tariffa prenotata.

4. L'accettazione delle presenti condizioni generali di vendita e delle condizioni di vendita della tariffa prenotata da parte del cliente viene espressa al momento della prenotazione; in mancanza di tale accettazione non è possibile procedere alla prenotazione.

5. I clienti hanno la facoltà di salvare e modificare le presenti condizioni generali utilizzando le funzionalità standard disponibili nel browser o sul computer in uso.

6. Sul sito sono disponibili le seguenti informazioni:

- La nota legale che consente l'identificazione precisa di ACCOR SA, in cui sono indicati la ragione sociale, l'indirizzo fisico, l'indirizzo di posta elettronica, il numero di telefono, la sede sociale, il numero di partita IVA, se esistente, i riferimenti relativi all'iscrizione al Registro degli agenti di viaggio e altri operatori turistici e, se diverso, l'indirizzo della struttura responsabile dell'offerta.

- Le caratteristiche principali degli alloggi proposti (è possibile consultare le schede relative agli hotel al momento della prenotazione, in base all'hotel selezionato).

- I prezzi.

- I metodi di pagamento.

- Le condizioni generali di vendita e condizioni di vendita della tariffa prenotata.

- La validità e il prezzo dell'offerta.

- La durata minima del contratto proposto, ove applicabile

- I metodi di pagamento accettati.

Le caratteristiche principali dell'alloggio offerto, i prezzi e le date di disponibilità sono indicati sulla pagina di ciascun hotel durante il processo di prenotazione

7. Prima di procedere alla richiesta dei servizi, i clienti dichiarano che tali servizi vengono prenotati a fini personali. Le prestazioni che saranno acquistate nell'ambito di attività commerciali, industriali, aziendali, professionali o agricole dei clienti, saranno impugnate e le presenti condizioni generali non possono applicarsi.

8. In qualità di consumatori, i clienti dispongono di diritti specifici, che potranno tuttavia essere messi in discussione nel caso in cui i servizi prenotati vengano utilizzati nell'ambito di attività commerciali, industriali, aziendali, professionali o agricole.

9. L'insieme delle informazioni è presente in lingua francese, inglese e italiana.

10. I clienti dichiarano di disporre della piena facoltà giuridica di accettare le presenti condizioni generali.

11. Riconoscono di essere informati del fatto che l'accordo sul contenuto delle condizioni generali di vendita non necessita di una firma manoscritta di tali documenti ma risulta dalla sola conferma della prenotazione.

## 2. DEFINIZIONI

Per l'esecuzione del presente contratto, le parti convengono che i termini e le espressioni di seguito elencati avranno la definizione e il significato che hanno loro attribuito e tali termini saranno dunque interpretati conformemente alle disposizioni del presente articolo, nel modo seguente:

**"Cliente"**: Qualsiasi persona fisica che agisce per scopi che non rientrano nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, aziendale, professionale o agricola.

**"Condizioni di vendita della tariffa prenotata"**: Le condizioni specifiche per ogni prenotazione effettuata dal cliente, relative al pagamento della prenotazione e alla possibilità di modificare o annullare la prenotazione.

**"Conferma della prenotazione"**: Documento virtuale inviato da ACCORHOTELS al cliente in seguito alla sua prenotazione, in cui viene fornito un quadro riassuntivo dei servizi prenotati dal cliente su Internet e l'indicazione del numero della carta di credito utilizzata per effettuare il pagamento anticipato o fornita come garanzia. L'accettazione della conferma della prenotazione impegna contrattualmente il cliente.

**"E-mail"**: qualsiasi messaggio contenente testo, voce, suoni o immagini, inviato da una rete di comunicazione pubblica e memorizzato su un server di rete o nella postazione di lavoro del destinatario fino al suo recupero da parte di detto destinatario.

**"Prenotazione online"**: prenotazione da parte del cliente di servizi di sistemazione e di trattamento di talassoterapia o di servizi di sistemazione senza trattamento di talassoterapia.

**"Servizi"**: prenotazione dei programmi di trattamento con o senza sistemazione e pasto le caratteristiche cui principali sono indicate sul catalogo e sul sito Web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

**"Sito Web"**: Servizio elettronico gestito da ACCORHOTELS su Internet e disponibile all'indirizzo [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com)

**"Trattamenti"**: prestazione proposta da ACCORHOTELS, può trattarsi di cura del corpo o del viso, un gommage, un modelage, o un altro tipo di trattamento proposto sul catalogo dei centri Thalassa all'indirizzo seguente [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

**"Programmi di trattamenti"**: insieme di prestazioni per rimettersi in forma proposte da ACCORHOTELS e presenti sul catalogo e sul sito [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) che possono essere incentrati su diversi aspetti: Forme & bien-être, Bien-Etre à la carte, Capital santé, Capital Minceur...questi alcuni esempi a titolo esemplificativo.

## 3. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Le presenti condizioni definiscono i diritti e gli obblighi delle parti relativamente all'ambito della vendita e/o della prenotazione a distanza tramite Internet dei servizi di talassoterapia offerti da ACCORHOTELS sul suo sito Web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

2. Tali condizioni si applicano a tutte le operazioni di prenotazione, nonché alle fasi successive, che coinvolgono le parti contraenti.

3. I clienti confermano di avere compreso e accettato le presenti condizioni generali di vendita e disponibili all'indirizzo [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com). I clienti riconoscono inoltre di aver compreso le condizioni di vendita della tariffa prenotata.

Tali condizioni generali includono anche la Carta sulla protezione dei dati personali. Accettando le presenti condizioni generali, i clienti accettano espressamente le disposizioni contenute nella suddetta Carta.

4. Le presenti condizioni generali di vendita si applicano a tutte le prenotazioni online effettuate sul sito [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

#### **4. DURATA**

1. Le presenti condizioni generali di vendita si applicano per tutto il tempo in cui i servizi offerti da ACCORHOTELS sono disponibili online sul Sito Web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com).

2. ACCORHOTELS si riserva il diritto di bloccare l'accesso, in maniera temporanea o permanente e senza preavviso, al Sito Web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) o allo spazio di prenotazione online o telefonica.

3. ACCORHOTELS non è responsabile di eventuali danni di qualsiasi natura che possono risultare da questi cambi e/ da un'indisponibilità temporanea o della chiusura definitiva di una parte o di tutto il sito.

4. Le presenti condizioni generali di vendita tramite Internet possono essere modificati e/o completati in qualsiasi momento da ACCORHOTELS. In questo caso, la nuova versione delle condizioni generali di vendita tramite Internet sarà messa online da ACCORHOTELS. A partire dalla messa online in Internet, la nuova versione delle condizioni generali di vendita tramite Internet verrà applicata automaticamente per tutti i clienti

I clienti sono altresì tenuti a consultare le condizioni di vendita supplementari relative a ciascuna tariffa, al tipo di camera o al tipo di servizio indicato nel listino dei prezzi.

#### **5. PRENOTAZIONE**

1. I clienti scelgono i servizi presentati sul sito il giorno della prenotazione.

2. I clienti confermano di conoscere la natura, la finalità e le modalità di prenotazione dei servizi disponibili e di avere richiesto e ottenuto le informazioni necessarie e/o aggiuntive indispensabili per effettuare la prenotazione con piena cognizione di causa.

3. I clienti possono prenotare, a titolo individuale e per esigenze personali, un numero massimo di una (1) camera per prenotazione. Per le prenotazioni relative ai gruppi per viaggi di lavoro, riunioni, seminari e così via, è necessario contattare le nostre strutture.

4. I clienti sono responsabili in via esclusiva della scelta dei servizi e della loro adeguatezza alle proprie esigenze; ACCORHOTELS non si assume alcuna responsabilità al riguardo.

5. Il completamento del processo di prenotazione implica l'accettazione, da parte del cliente, della prenotazione stessa.

#### **6. PROCESSO DI PRENOTAZIONE**

1. Per tutte le prenotazioni effettuate sul sito Web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com), i clienti devono completare un modulo di prenotazione virtuale accessibile online e comunicando il proprio numero di carta di credito.

La prenotazione viene considerata valida a partire dalla ricezione del modulo o della richiesta di prenotazione da parte di ACCOR S.A. o nel momento in cui viene effettuato il pagamento anticipato online tramite carta di credito.

2. Per gli hotel della rete Thalassa sea & spa in Francia, i clienti dovranno pagare online delle caparre come da Condizioni di vendita della tariffa. La prenotazione viene considerata valida al momento del pagamento online delle caparre come da Condizioni di vendita della tariffa.

3. Per le prenotazioni di giornate di trattamenti senza alloggio, chiamati "journées découvertes", i clienti dovranno pagare online il 100% (cento per cento) del prezzo, tasse comprese, delle prestazioni prenotate. Le somme versate non possono essere rimborsate, se il trattamento è annullato meno di 24 (ventiquattro) ore in anticipo. Il trattamento potrà essere modificato senza alcuna spesa solo con più di 24 (ventiquattro) ore di anticipo.

4. Per la prenotazione di un soggiorno promozionale di prenotazione anticipata non modificabile, non rimborsabile, la prenotazione viene considerata completata al momento del pagamento online del 100% (cento per cento) dell'importo totale, IVA compresa, delle prestazioni prenotate. Questa offerta di prenotazione anticipata è valida unicamente dietro riserva di disponibilità della struttura in funzione delle camere destinate a tale tariffa nelle date scelte dal cliente. L'offerta "Au plus tôt pour ma Thalasso" può essere prenotata solo con il pagamento online del 100% (cento per cento) dell'importo totale, IVA compresa, delle prestazioni prenotate.
5. In mancanza del versamento di caparre, la struttura non conferma la prenotazione e non garantisce la disponibilità delle prestazioni e a tale riguardo non sarà ritenuta responsabile.
6. Prima di effettuare qualsiasi prenotazione, i clienti si impegnano a fornire tutte le informazioni richieste nel modulo o nella richiesta di prenotazione.
7. I clienti confermano la veridicità e l'esattezza delle informazioni fornite.
8. Il processo di prenotazione comprende le seguenti fasi principali:
  - a. Fase 1: Ricerca di una prestazione per tipo di cura o destinazione;
  - b. Fase 2: Ricerca di un hotel e scelta della cura e della tariffa;
  - c. Fase 3: Selezione, ove necessario, di uno o più servizi supplementari (solo sul Sito Web);
  - d. Fase 4: Verifica dei dettagli della prenotazione, del prezzo totale, delle condizioni di vendita applicabili e correzione degli eventuali errori o modifiche di scelta (camera, tariffa, prestazioni aggiuntive);
  - e. Fase 5: Inserimento dei dati del cliente;
  - f. Fase 6: Inserimento dei dettagli relativi alla carta di credito in caso di pagamento anticipato o qualora sia richiesta una garanzia
  - h. Fase 7: Verifica e accettazione delle condizioni generali di vendita e delle condizioni di vendita della tariffa prenotata prima di confermare la prenotazione
  - i. Fase 8: Conferma della prenotazione da parte del cliente.

## **7. CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE**

1. Una conferma della prenotazione viene inviata automaticamente ai clienti dopo la convalida della prenotazione all'indirizzo e-mail comunicato.
2. La conferma della prenotazione tramite e-mail ricapitola l'offerta del contratto, le prestazioni richieste, il prezzo, le condizioni di vendita afferenti alla tariffa selezionata accettata dai clienti, la data della prenotazione effettuata, le informazioni relative al servizio post-vendita e alle garanzie commerciali e l'indirizzo dell'alloggio del venditore presso il quale i clienti possono presentare i reclami.
3. Per le questioni relative alla prenotazione, i clienti potranno contattare direttamente l'hotel interessato o il servizio clienti Thalassa sea & spa al numero +33 (0)1 72 95 00 33 o tramite e-mail [mailto: thalassa@accor-customer-care.com](mailto:thalassa@accor-customer-care.com)

## **8. PREZZO**

1. I programmi dei trattamenti di Talassoterapia (con o senza alloggio) comprendono un numero di trattamenti al giorno che varia in base al tipo scelto (da 1 a 5 trattamenti al giorno effettuati alternativamente un giorno al mattino, un altro il pomeriggio, salvo diversa indicazione, le descrizioni dei programmi di trattamenti sono disponibili sul sito Internet), l'accesso libero a determinate attività del centro o dell'hotel (vedere le informazioni della destinazione) e la messa a disposizione degli asciugamani e teli in base alla disponibilità. Tutte le prestazioni che comprendono l'alloggio e il programma di trattamenti si intendono comprensivi di colazione o mezza pensione o pensione completa tradizionale o dietetica (in funzione dei siti e delle prestazioni).
2. I prezzi relativi alla prenotazione sono indicati sul sito Web prima e durante la prenotazione stessa online e al momento della conferma della prenotazione. I prezzi dei trattamenti e dei programmi di trattamento sono ugualmente indicati sul catalogo e scaricabili dal sito Web.

3. I prezzi sono indicati in euro, per persona e comprensivi di IVA e sono validi sono per la durata indicata sul sito Web e al momento della conferma della prenotazione.

La tassa di soggiorno, specificata nella pagina delle tariffe, deve essere corrisposta direttamente all'hotel, salvo nei casi in cui il relativo importo sia già stato incluso nel costo del soggiorno e pagato anticipatamente online.

Alle tariffe possono aggiungersi diverse imposte in base alla città/paese in cui ha sede l'hotel. I clienti si impegnano a pagare le varie imposte, senza alcuna reclamo.

4. I prezzi dei prodotti non comprendono le tariffe di accesso a Internet che restano a carico dei clienti.

5. I prezzi saranno modificati in caso di cambiamento legislativo e/o normativo che comporti sensibili variazioni del prezzo, ad esempio: modifica dell'IVA applicabile, introduzione di nuove tasse, ecc. In caso di introduzione di una nuova tassa o di modifica di un regime di tassazione esistente le tariffe saranno modificate.

6. Le tariffe per chi accompagna un ospite che si sottopone a trattamenti è valida esclusivamente per coloro che condividono la camera con tale ospite. Gli accompagnatori degli ospiti che non si sottopongono a cura devono informarsi direttamente al sito per sapere se possono accedere a centri o strutture e a quali condizioni tariffarie. Le tariffe per l'offerta "semaine accompagnant découverte" è valida esclusivamente per una persona che condivide la camera con un ospite che si sottopone a trattamenti per un soggiorno minimo di 6 (sei) giorni.

7. È possibile pagare tutte le prenotazioni in euro. Se una tariffa prevede il pagamento presso l'hotel al momento dell'arrivo o della partenza, e nel caso in cui la valuta del cliente non sia la stessa dell'hotel, è possibile che la tariffa addebitata dall'hotel sia diversa da quella comunicata al momento della prenotazione, a causa di possibili variazioni del tasso di cambio intervenute tra la data di prenotazione e le date dell'effettivo soggiorno presso l'hotel.

8. I prezzi sono comprensivi dell'IVA in vigore alla data della fatturazione e, qualora l'aliquota IVA dovesse subire variazioni, il prezzo applicato al cliente sarà automaticamente adeguato. L'IVA che sarà effettivamente pagata dal cliente sarà quella in vigore alla data di fatturazione. Alcune offerte promozionali disponibili su Internet sono vendute esclusivamente online, ovvero in remoto, e non possono essere richieste in alcun modo alla reception dell'hotel.

9. A meno di indicazione diversa nella descrizione dell'offerta, **i prezzi non comprendono le seguenti prestazioni aggiuntive:**

- la tassa di soggiorno
- le tariffe per gli onorari dei medici\*.
- l'accoglienza degli animali domestici (per gli hotel che accolgono animali domestici, rivolgersi direttamente alla struttura) per ragioni igieniche gli animali non sono ammessi nelle sale di ristorazione o nei centri di talassoterapia).
- i pasti non compresi nella formula scelta.
- i pasti dei bambini.
- le bibite.
- i trasporti e i trasferimenti
- le attività a pagamento (i dettagli di tali attività e delle tariffe disponibili a richiesta presso l'hotel).
- le prestazioni annesse (biancheria, a titolo esemplificativo...) (tariffe disponibili a richiesta presso l'hotel).
- e in generale, tutte le spese personali.

\* le prestazioni mediche di kinesiterapia fornite nell'ambito di un programma di cura di talassoterapia non sono rimborsate (circolare della Caisse Nationale d'Assurance Maladie n°5698 del 23 dicembre 1998).

8. ACCORHOTELS, al momento della conferma della prenotazione da parte del cliente, indicherà l'importo totale della prenotazione (prezzo in euro comprensivo di IVA).

## 9. PAGAMENTO

1. Il cliente comunica le sue coordinate bancarie tramite carta di credito o di debito (Visa, MasterCard, American Express, Diners Club e così via) a seconda dell'hotel prescelto, indicando direttamente nello spazio preposto a tale fine (inserimento dei dati protetto con crittografia SSL) il numero di carta senza spazi tra le cifre, la data di scadenza (la carta deve essere valida al momento del soggiorno) e il codice di sicurezza della carta per i pagamenti effettuati anticipatamente tramite la piattaforma Ogone/Ingenico Payment Services o Cybersource. Il cliente dovrà inoltre presentarsi all'hotel con la carta di credito con la quale ha garantito la prenotazione o ha pagato in anticipo. L'hotel può inoltre richiedere un documento di identificazione al fine di prevenire le frodi con carta di credito.

L'addebito del pagamento viene effettuato direttamente in hotel nel corso del soggiorno, tranne che nel caso di condizioni o tariffe speciali che prevedano l'esecuzione del pagamento al momento della prenotazione (pagamento anticipato online previsto per determinate tariffe). Il pagamento anticipato funge da "caparra".

L'importo della caparra viene dedotto dalla fattura finale.

Se la tariffa non viene pagata in anticipo online, l'hotel può richiedere al cliente un deposito o l'autorizzazione all'addebito sulla carta di credito al momento del suo arrivo in hotel. Tale richiesta serve a garantire il pagamento degli importi relativi ai servizi forniti dall'hotel

- Per i programmi di trattamenti esterni (al di fuori dell'alloggio), nell'istituto di talassoterapia,
- Per le prenotazioni che comprendono l'hotel e il programma di trattamenti all'hotel. Alcuni siti potranno chiedere un regolamento separato per i trattamenti e le prestazioni dell'hotel.

3. Le diverse prestazioni e tasse aggiuntive dovranno essere regolate sul posto prima della partenza del cliente.

4. Per le prenotazioni forfettarie comprendenti i servizi alberghieri, la ristorazione e il programma di trattamenti, le prestazioni non consumate (ad esempio: 1 trattamento, 1 pasto, 1 notte) non saranno dedotte dal saldo della fattura finale, qualsiasi sia il motivo.

In caso di tariffe che prevedono il pagamento anticipato online, l'importo versato in anticipo, ovvero la caparra, viene addebitato al momento della prenotazione.

## **10. METODI DI PAGAMENTO DEL SALDO**

Il cliente ha a disposizione i seguenti diversi metodi di pagamento che offrono una sicurezza ottimale: in contanti, per un importo minimo di 1000 € (mille euro) per il saldo delle prestazioni o 460 € (quattrocentosessanta euro) per il versamento della caparra

- tramite carta di credito (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, American Express,...),
- tramite assegno bancario o postale. L'incasso dell'assegno avviene al momento della ricezione dello stesso. Per gli alloggi situati in Francia saranno accettati solo assegni francesi,
- tramite buono regalo Thalassa sea & spa,
- tramite assegno regalo "Tickets Compliments" (non comprensivo di caparra),
- tramite carta regalo "Spirit of Cadeau"
- tramite assegni vacanze (esclusivamente sui siti francesi).

## **11. CANCELLAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE**

1. Si ricorda ai clienti che, in conformità all'articolo L. 221-28 12° del Codice dei consumatori francese, non è possibile esercitare il diritto di recesso previsto nell'articolo L. 221-18 del predetto Codice dei consumatori. Le condizioni di vendita della tariffa prenotata specificano le modalità di cancellazione e/o di modifica della prenotazione.

2. La cancellazione, totale o parziale, dovrà essere notificata all'hotel per iscritto (posta, fax, e-mail) e darà luogo, salvo indicazione particolare, alla seguente fatturazione:

- per le cancellazioni che avvengono più di 21 (ventuno) giorni prima della data d'arrivo: la struttura restituisce le caparre ricevute dal cliente, al netto delle spese amministrative per un importo di 50 (cinquanta) euro a persona.

- per gli annullamenti che avvengono meno di 21 (ventuno) giorni prima della data di arrivo dei clienti la struttura conserva la totalità delle caparre versate, di conseguenza la struttura invia

una fattura del saldo da pagare unicamente nel caso di un versamento di caparra. Il cliente s'impegna a pagare questa fattura entro 15 (quindici) giorni dopo la ricezione. Se il cliente ha pagato totalmente il suo soggiorno, la struttura riterrà la totalità dell'importo del soggiorno già ricevuto. Le prenotazioni fatte nell'ambito dell'offerta promozionale di prenotazione anticipata non possono essere né modificate né rimborsate. L'offerta promozionale di prenotazione anticipata è valida unicamente dietro riserva di disponibilità della struttura.

3. Qualora le Condizioni di vendita della tariffa prenotata lo consentano, le somme dovranno essere restituite dalla struttura entro un ritardo massimo di 30 (trenta) giorni a partire dalla notifica della cancellazione (a meno che non si preferisca beneficiare di un buono) tramite bonifico sul conto corrente bancario del cliente o tramite assegno bancario.

4. Se il cliente interrompe il programma di trattamenti o il soggiorno nell'hotel o se non consuma un determinato numero di prestazioni per qualsiasi motivo, soprattutto in caso mancata presentazione o presentazione fuori orario al luogo dell'appuntamento, resta debitore delle somme dovute in virtù della prenotazione iniziale. Il cliente dovrà quindi regolare il saldo prima di lasciare la struttura.

6. In caso di no show (cancellazione senza preavviso) la struttura fatturerà al cliente la totalità dell'importo totale, iva inclusa, del soggiorno prenotato.

7. ACCORHOTELS informa i clienti residenti in Francia (compresi i DROM) dell'esistenza di un contratto di assicurazione concluso con MONDIAL ASSISTANCE che copre le conseguenze della cancellazione o della modifica da parte del cliente. Le condizioni generali di vendita dell'assicurazione d'annullamento sono disponibili dietro semplice richiesta telefonica al Service Conseil Client Mondial Assistance: 01 42 99 82 81 (conseil.client@mondial-assistance.fr. ma anche sul sito.

Per poter sottoscrivere l'assicurazione di annullamento, è necessario precisarlo al momento della prenotazione.

In mancanza del completo incasso del premio di assicurazione da parte di MONDIAL ASSISTANCE, i clienti residenti in Francia non saranno coperti dall'assicurazione di annullamento.

In caso di mancanza di incasso non potrà essere effettuato alcun reclamo.

7. Le prenotazioni sono nominative e, in nessun caso, possono essere cedute a terzi, sia a titolo gratuito che commerciale.

## **12. MODIFICHE DA PARTE DEL CLIENTE**

1. Le eventuali modifiche della prenotazione da parte del cliente potranno essere tenute in conto dall'hotel interessato solo nel limite delle sue possibilità e a condizione di essere notificate per iscritto (posta, fax, e-mail) e secondo le seguenti condizioni:

- Più di 21 (ventuno) giorni prima della data d'arrivo: l'hotel non fatturerà costi di modifica della prenotazione.

- Entro 21 (ventuno) giorni e comunque 3 (tre) giorni prima della data d'arrivo: la struttura fatturerà le spese amministrative per un importo di 50 (cinquanta) euro a persona.

- Meno di 3 (ventuno) giorni prima della data d'arrivo: la struttura fatturerà al cliente la totalità dell'importo dovuto, iva inclusa, delle prestazioni prenotate. Il cliente si impegna a pagare tale somma.

Per quanto possibile, l'albergatore proverà a soddisfare queste richieste. La struttura non potrà essere considerata responsabile nel caso in cui le modifiche richieste dal cliente non potranno essere prese in considerazione. Non sarà presa in considerazione alcuna modifica se viene ricevuta meno di 3 giorni prima dell'arrivo, il cliente si impegna a pagare l'importo totale, iva inclusa, delle prestazioni prenotate.

2. Se queste domande di modifica riguardano il prolungamento del soggiorno, l'aumento del numero di persone o l'acquisto di una prestazione supplementare, verrà fatturato in aggiunta solo il prezzo di queste modifiche.

3. Il cliente non può cedere il suo soggiorno a terzi.

### **13. TRASFERIMENTO**

1. In caso di mancata disponibilità dell'hotel prescelto, in casi di forza maggiore, di problemi tecnici o per altri motivi, l'hotel si riserva la facoltà di ospitare il cliente, per l'intera durata del soggiorno o solo per una parte, presso una struttura di categoria equivalente (nella misura possibile) e previa accettazione da parte del cliente; tutti i costi aggiuntivi relativi al trasferimento tra i due hotel restano a carico dell'hotel originariamente prescelto, a cui non potrà essere richiesto il pagamento di alcuna altra indennità complementare.

Anche in caso di lavori nell'alloggio che obbligano la chiusura dell'hotel o del centro di talassoterapia, sono valide le disposizioni del presente articolo.

### **14. FORZA MAGGIORE**

1. Per caso di forza maggiore si intende qualsiasi evento indipendente dalla volontà delle parti, di natura imprevedibile e insormontabile, che impedisce al Cliente o all'Hotel di adempiere, in toto o in parte, agli obblighi stabiliti nel contratto. Sono considerati casi di forza maggiore o fortuiti gli eventi normalmente riconosciuti come tali dalla giurisprudenza dei tribunali francesi.

2. Nessuna delle parti deve essere ritenuta responsabile di eventuali inadempimenti degli obblighi contrattuali imputabili a cause di forza maggiore. Si conviene espressamente che un evento di forza maggiore sospende, per entrambe le parti, l'adempimento degli obblighi reciproci e che ciascuna parte deve sostenere l'onere dei costi eventualmente derivanti

3. Le parti dovranno impegnarsi a prevenire o ridurre gli effetti di una mancata esecuzione del contratto a causa di un evento di forza maggiore; la parte che desidera invocare un evento di forza maggiore dovrà notificare immediatamente all'altra parte l'inizio e la fine di tale evento.

4. Se il caso di forza maggiore si dovesse prolungare oltre un (1) mese, il presente contratto potrà essere risolto di diritto senza indennità per entrambe le parti.

### **15. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE CAMERE**

Le camere sono messe a disposizione a partire dalle 16:00 e devono essere liberate entro le 12:00 del giorno della partenza. In caso contrario verrà fatturato al cliente una (1) notte aggiuntiva al prezzo pubblicato. Tuttavia, in base alle disponibilità dell'hotel, con un supplemento del 50% (cinquanta per cento) della tariffa esposta alla réception dell'hotel, il cliente potrà conservare la camera fino alle 17:00.

### **16. VISITE MEDICHE**

1. Per le prestazioni a partire da 4 (quattro) giorni: il cliente dovrà obbligatoriamente munirsi di un certificato medico di non contro indicazione ai trattamenti di talassoterapia e di hammam con data non precedente a 30 (trenta) giorni. Per le prestazioni inferiori a 4 (quattro) giorni: la visita medica è molto consigliata, anche se facoltativa. In assenza di un certificato medico di non contro indicazione ai trattamenti di talassoterapia e di hammam, il cliente sarà invitato a firmare uno scarico di responsabilità mediche sul posto. Sul certificato medico di non contro indicazione ai trattamenti di talassoterapia, il medico dovrà egualmente precisare l'attitudine fisica del cliente a seguire un programma di trattamenti. Si ricorda che le sistemazioni ACCORHOTELS non forniscono alcuna assistenza medica. In caso di visita medica sul posto () il consulto sarà a carico del cliente.

2. Alcuni programmi di trattamenti o semplici trattamenti non sono adatti alle donne incinta. In alternativa, sarà loro proposta una selezione di trattamenti estetici. È responsabilità del cliente specificare, per iscritto, al momento della prenotazione, l'eventuale stato di gravidanza. Per le



donne incinta e per i programmi di trattamenti e trattamenti autorizzati, sono obbligatori un certificato medico e uno scarico di responsabilità in tutti i casi collegati ai trattamenti di talassoterapia, estetici di modelage e di attività fisiche.

3. I nostri trattamenti di talassoterapia sono destinati unicamente a persone maggiorenni (a partire dai 18 anni). Solo determinati trattamenti estetici, di modelage e attività fisiche sono aperti ai minorenni a partire dai 14 (quattordici) anni e dietro presentazione di prescrizione medica e di scarico di responsabilità da parte di un genitore o un rappresentante legale del minore interessato. L'età a partire dalla quale il minore può essere accettato potrà essere diversa a seconda della struttura, pertanto consigliamo di contattarla direttamente.

## **17. SOGGIORNO PRESSO L'ALLOGGIO**

1. Ai sensi delle normative vigenti in alcuni paesi, al momento dell'arrivo in hotel ai clienti potrà essere chiesto di compilare una scheda di pubblica sicurezza. A tale scopo, i clienti dovranno esibire un documento d'identità affinché sia possibile procedere agli opportuni controlli che consentiranno di stabilire la necessità di compilare o meno tale scheda.

2. Alcuni hotel accolgono determinati animali purché siano tenuti al guinzaglio o in gabbia in tutte le aree comuni della struttura (per verificare se una struttura accetta o meno gli animali, consultarne la scheda sul Sito web [accorhotels.com](http://accorhotels.com)). Per motivi di igiene, gli animali non sono ammessi nelle sale di ristorazione né nei centri di talassoterapia.

3. I clienti accettano e si impegnano a utilizzare la camera con la diligenza del buon padre di famiglia. Pertanto, qualsiasi comportamento contrario al buon costume e all'ordine pubblico darà diritto alla struttura alberghiera di pretendere che il cliente lasci l'hotel, senza che ciò possa dare luogo ad alcun risarcimento e/o rimborso, qualora il pagamento fosse già stato effettuato.

4. Alcuni hotel ACCORHOTELS dispongono di un regolamento interno destinato ai clienti. I clienti accettano e si impegnano a rispettare il suddetto regolamento. In caso di mancato rispetto da parte del cliente di una delle disposizioni di detto Regolamento interno, la struttura alberghiera avrà diritto di pretendere che il cliente lasci l'hotel, senza che ciò possa dare luogo ad alcun risarcimento e/o rimborso, qualora il pagamento sia già stato effettuato.

5. Per i minorenni, l'accesso alla piscina sarà consentito solo se accompagnati da un adulto, in accordo con le condizioni e gli orari specificati da ciascun hotel. L'accesso alla sauna, all'hammam, alla sala di riposo e alla sala fitness degli hotel è strettamente vietato ai minori.

6. Gli orari dei ristoranti, dei centri di talassoterapia e degli altri centri sono specifici di ogni hotel e sono soggetti a modifiche senza necessità di avviso al cliente.

7. Come misura igienica, sono obbligatori sandali di plastica. Questi articoli saranno disponibili in vendita sul posto. Inoltre, si consiglia ai di munirsi di 2 (due) costumi da bagno. Non è consentito l'utilizzo di calzoncini da bagno nelle piscine. Per gli hotel con palestra, il cliente dovrà munirsi di tenuta e scarpe da ginnastica adatte e rispettare le regole sanitarie, il regolamento interno e i consigli di utilizzo in vigore in ogni struttura.

8. Alcuni hotel offrono l'accesso WIFI (a pagamento o gratuito) che consente ai clienti di connettersi a Internet. I clienti si impegnano a garantire che le risorse informatiche messe a disposizione dall'hotel non vengano in alcun modo utilizzate a scopi di riproduzione, rappresentazione, messa a disposizione o comunicazione al pubblico di opere o oggetti protetti da diritto d'autore o diritti simili, quali testi, immagini, fotografie, opere musicali, opere audiovisive, software o videogiochi, senza l'autorizzazione dei titolari dei diritti previsti nei libri I e II del codice francese della proprietà intellettuale, qualora tale autorizzazione sia richiesta. I clienti sono tenuti a rispettare la politica di sicurezza del fornitore dell'accesso a Internet dell'hotel, comprese le regole di utilizzo dei mezzi di protezione messi in atto con lo scopo di prevenire l'utilizzo illecito delle risorse informatiche e di astenersi da qualsiasi atto che possa ledere all'efficacia di tali mezzi. In caso di mancato rispetto degli obblighi precedenti, i clienti rischieranno di essere accusati di reato di contraffazione ai sensi dell'articolo L.335-3 del codice di proprietà intellettuale, con una sanzione di 300.000 euro e di tre (3) anni di detenzione.

## **18. EVOLUZIONE DELLA LISTA DELLE STRUTTURE**

La lista delle strutture ACCORHOTELS che propongono un'attività Thalassa sea & spa potrà subire modifiche tenendo conto, ad esempio, delle eventuali cessioni, vendite, integrazioni di nuove strutture, cambio di insegne o di marchi, lavori ecc. ACCORHOTELS non è responsabile di tali modifiche, qualsiasi sia l'evoluzione del perimetro.

## **19. RESPONSABILITÀ**

1. Le prestazioni proposte sono conformi alla legislazione francese in vigore. ACCORHOTELS non sarà considerato responsabile in caso di non conformità alla legislazione a paesi terzi.
2. ACCORHOTELS non si assume alcuna responsabilità per la mancata o erronea esecuzione della prenotazione in casi di forza maggiore o per motivi imputabili ad azioni imprevedibili o insormontabili di terzi o dei clienti, come la mancata disponibilità della connessione a Internet, l'impossibilità di accedere al Sito Web, intrusioni esterne, virus informatici o la mancata autorizzazione del pagamento anticipato da parte della banca del titolare della carta di credito.
3. ACCORHOTELS non è da ritenersi responsabile di qualsiasi danno indiretto dovuto a tali condizioni, soprattutto per la perdita operativa, a causa di terzi, dei clienti o dei suoi partner.
4. È possibile che sul Sito di ACCORHOTELS siano presenti collegamenti ipertestuali che rimandano a siti di terzi. ACCORHOTELS declina qualsiasi responsabilità relativamente al contenuto di tali siti o ai servizi in essi proposti.
5. Eventuali prenotazioni o pagamenti ritenuti irregolari, inefficaci, incompleti o fraudolenti per motivi imputabili al cliente comporteranno la cancellazione della prenotazione stessa a spese del cliente, fatta salva qualsiasi azione civile o penale che potrà essere promossa nei confronti del cliente.
7. Nessun trattamento o cura potrà essere fornito a un minore, senza la presenza di un adulto che lo accompagna in cabina.
8. Le fotografie pubblicate sul Sito sono puramente indicative. Nonostante sia fatto ogni sforzo affinché le fotografie, le rappresentazioni grafiche e i testi utilizzati per illustrare gli hotel rispecchino nella maniera più fedele possibile l'offerta alberghiera proposta, il cliente potrebbe riscontrare differenze dovute, ad esempio, ad eventuali ristrutturazioni o sostituzioni di mobili. I clienti non potranno avanzare alcuna richiesta a tal riguardo.

## **21. RECLAMI**

1. I reclami relativi alla mancata o erronea esecuzione dei servizi alberghieri, per facilitare l'elaborazione, devono essere comunicati per iscritto (posta, fax o e-mail) e indirizzati alla struttura o al servizio clienti Thalassa sea & spa Batiment Atlantis – 2, avenue du Lac - CS 60803 Courcouronnes – 91021 Evry Cedex entro e non oltre 8 giorni successivi alla fine della prestazione.
2. Non potrà essere accettato nessuno reclamo o contestazione di risposta telefonicamente. Il costo di invio (tramite posta, fax, e-mail) del reclamo sarà a carico del cliente. Gli uffici del servizio clienti non sono aperti al pubblico, i reclami dovranno dunque essere inviati per iscritto.
3. Gli hotel ACCORHOTELS sono gestiti da società giuridicamente distinte dalla società ACCORHOTELS e sono quindi responsabili in via esclusiva verso i clienti per eventuali danni. Anche in caso di controversia, i clienti dovranno rivolgersi esclusivamente alla società che gestisce l'hotel nel quale hanno soggiornato.
4. Qualora insorga una controversia in merito ai presenti termini e condizioni, ACCORHOTELS informerà i clienti della possibilità di ricorrere a una procedura di mediazione tradizionale o ad altri sistemi di composizione extragiudiziale.
5. Gli ospiti sono tenuti a contattare in prima istanza l'assistenza clienti o l'hotel per tentare di risolvere la controversia in via amichevole. In caso di risposta negativa o in mancanza di una risposta entro sessanta (60) giorni, i clienti possono contattare un mediatore. Il Mediatore di viaggi e turismo per gli alberghi di proprietà del Gruppo ACCORHOTELS o gestiti dal medesimo, oppure per gli alberghi in franchising che hanno deciso di ricorrere a tale servizio. I dati di contatto e le informazioni sulla richiesta al Mediatore di viaggi e turismo sono disponibili sul sito internet al seguente indirizzo:

<http://www.accorhotels.com/fr/support/reservations/you-stayed/faq/i-want-to-contact-a-mediator-after-a-dispute-during-my-stay-unsolved-amicably.shtml>

I clienti possono contattare il Mediatore entro dodici (12) mesi dalla prima richiesta.

## **22. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

1. Quando un cliente si collega ai siti AccorHotels, e in particolare quando effettua una prenotazione su uno di questi, ACCOR S.A. e le entità del gruppo AccorHotels trattano i dati personali secondo le condizioni descritte nella "[Carta sulla protezione dei dati personali](#)".

2. Le informazioni trattate sono destinate esclusivamente ad ACCOR S.A., alle entità del Gruppo, ai suoi partner, fornitori di servizi (in particolare, prestatori di servizi di pagamento) e hotel per l'esecuzione della prenotazione o per l'adozione di eventuali misure precontrattuali. Dal momento che sono state attuate le garanzie previste dalla normativa in vigore, i vostri dati non potranno essere trasferiti dall'Europa a paesi che non assicurano, come l'Unione europea, un livello equivalente di protezione dei dati.

3. Al fine di proteggere le operazioni di pagamento, le entità del gruppo AccorHotels attuano in particolare, un trattamento di dati personali destinato a determinare il livello di rischio di frode associato a ogni transazione. In tal caso, ACCOR S.A. e gli hotel possono ricorrere, per affinare l'analisi, alle prestazioni fornite dal fornitore del gruppo AccorHotels in materia di prevenzione dei rischi. In funzione dei risultati di tali analisi, il gruppo AccorHotels potrà attuare delle misure di sicurezza, in particolare domandare al cliente l'utilizzo di un altro canale di prenotazione o un altro metodo di pagamento. Tali misure avranno come effetto di sospendere l'esecuzione della prenotazione o, se il risultato dell'analisi non garantisce la sicurezza, o di annullarla. L'utilizzo fraudolento di metodi di pagamento che generano un mancato pagamento potrà comportare l'inclusione dei clienti nel registro degli incidenti del gruppo AccorHotels, e ciò può condurre il gruppo AccorHotels a bloccare i pagamenti futuri o a effettuare dei controlli supplementari.

4. I clienti possono, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui dispone a titolo di regolamentazione in materia di protezione dei dati personali. Tutte le informazioni utili a tal fine sono indicate nella "[Carta sulla protezione dei dati personali](#)".

## **23. ACCORDO SULLE PROVA**

1. La specificazione dei dati bancari necessari, insieme all'accettazione dei presenti termini e delle presenti condizioni, delle condizioni di vendita della tariffa prenotata e della richiesta o del modulo di prenotazione costituiscono una firma elettronica equivalente a quella fisica apposta su carta tra le parti.

2. I dati informatizzati archiviati nei sistemi informatici di ACCORHOTELS verranno conservati in modo da garantire una protezione ragionevole e saranno considerati come prove delle comunicazioni, delle richieste e dei pagamenti avvenuti tra le parti.

3. Si informano i clienti che i loro indirizzi IP vengono memorizzati al momento della prenotazione.

## **24. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

1. I testi, le immagini e i suoni riprodotti nel catalogo e sul sito Web sono protetti a titolo di proprietà intellettuale e in tutto il mondo.
2. Le presenti condizioni generali non comportano alcun tipo di cessione del diritto di proprietà intellettuale sugli elementi che appartengono a ACCORHOTELS o agli aventi diritto, ad esempio fotografie, immagini, testi letterari, lavori artistici, marchi, carte grafiche, loghi e altre opere di spirito ai sensi del codice della proprietà intellettuale a beneficio dei clienti.
4. Gli internauti proprietari di un sito Internet a titolo personale che desiderano posizionare, a fini personali, sul loro sito un link che rinvia direttamente alla home page del sito [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com), devono ottenere l'autorizzazione espressa e scritta di ACCORHOTELS.
5. In tutti i casi, i collegamenti ipertestuali che rinviano al sito Web [www.thalassa.com](http://www.thalassa.com) dovranno essere ritirati dietro semplice richiesta di ACCORHOTELS.

## **25. LEGGE APPLICABILE**

1. La legge applicabile è quella francese senza ostare alle disposizioni imperative di protezione eventualmente applicabili dal paese di residenza dei consumatori.
2. Per convenienza le presenti condizioni sono tradotte in inglese e in italiano. Tuttavia, in caso di disputa, farà fede solo il testo francese.
3. In caso di disputa, e in mancanza di un accordo amichevole tra le parti, l'organo giurisdizionale da adire sarà quello territorialmente competente.

## **26. INTEGRAZIONE**

1. Le presenti condizioni generali di vendita e le condizioni di vendita della tariffa prenotata da parte del cliente e la conferma della prenotazione esprimono l'integrità degli obblighi delle parti.
2. Nessuna condizione generale o specifica comunicata dal cliente potrà integrarsi alle presenti condizioni generali.
3. I documenti che fanno parte degli impegni contrattuali tra le parti sono, in ordine di priorità decrescente, la conferma della prenotazione (di cui le particolari condizioni della tariffa prenotata) e le presenti condizioni generali.
4. In caso di contraddizione tra la conferma della prenotazione e le condizioni generali, le disposizioni che appaiono sulla conferma della prenotazione saranno le uniche applicabili per l'obbligo in causa.

## **27. MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA TRAMITE INTERNET**

Le presenti condizioni generali di vendita tramite Internet possono essere modificati e/o completati in qualsiasi momento da ACCOR S.A. In questo caso, la nuova versione delle condizioni generali di vendita tramite Internet sarà messa online da ACCOR S.A. A partire dalla messa online in Internet, la nuova versione delle condizioni generali di vendita tramite Internet verrà applicata automaticamente per tutti i clienti.