

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA FORNITURA DI SERVIZI

Versione del 16 ottobre 2023

Articolo 1 - Definizioni

I termini di seguito elencati avranno il seguente significato nelle presenti Condizioni Generali di Vendita di Fornitura di Servizi:

«Cliente(i)»: per "Cliente(i)" si intende qualsiasi persona fisica maggiorenne e dotata della piena capacità giuridica di assumere impegni ai sensi delle presenti Condizioni Generali, per scopi personali che non rientrino nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, artigianale, di libera professione o agricola.

«Condizioni Generali»: per "Condizioni Generali" s'intendono le presenti Condizioni Generali di Fornitura di Servizi degli Hotel Les Domaines de Fontenille, unitamente agli allegati che ne costituiscono parte integrante.

«Condizioni tariffarie»: per "Condizioni tariffarie" s'intendono tutti i prezzi dei Servizi offerti dagli Hotel ai loro Clienti.

«Conferma di prenotazione»: per "Conferma di prenotazione" s'intende il documento che riassume i dettagli della Prenotazione effettuata dal Cliente, inviato tramite il sito web o inoltrato dall'Hotel direttamente al Cliente.

«Il/Gli Hotel»: per "Il/Gli Hotel" s'intendono il o gli Hotel gestiti dalla società "Les Domaines de Fontenille":

- Domaine de Primard – Ovest di Parigi (Francia);
- Domaine de Fontenille – Luberon (Francia);
- Les Bords de mer – Marsiglia (Francia);
- Les Hortensia du Lac – Hossegor (Francia);
- 70 Hectares... & l'Océan – Seignosse (Francia);
- Santa Ponsa – Minorca (Spagna);
- Torre Vella – Minorca (Spagna);
- Les Hautes Mers – Ile d'Yeu (Francia);
- Domaine de Chalamon – Saint-Rémy-de-Provence (Francia) ;
- Bastide du Mourre – Oppède (Francia) ;
- Pieve Aldina – Radda in Chianti (Italia).

«Les Domaines de Fontenille»: per "Les Domaines de Fontenille" s'intende la società per azioni semplificata, con capitale di 48.597.020 €, specializzata nella gestione di fondi, con sede legale a Domaine de Fontenille – 84360 Lauris (Francia), iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Avignone (Francia) al numero unico di identificazione 798 361 184, con numero unico di identificazione IVA FR13798361184 e il cui servizio clienti è raggiungibile via e-mail all'indirizzo contact@lesdomainesdefontenille.com.

per «Parte(i)» s'intende, separatamente o congiuntamente, Les Domaines de Fontenille e il Cliente.

per «Informativa sulla privacy» s'intende il documento che definisce gli impegni di Les Domaines de Fontenille in merito al trattamento dei dati personali dei Clienti nell'ambito di una Prenotazione, di un soggiorno o di un modulo di contatto.

per «Regolamento interno» s'intendono le regole di condotta che il Cliente deve adottare all'interno degli Hotel.

«Prenotazione»: per "Prenotazione" s'intende qualsiasi richiesta di Servizi di Alloggio o di Servizi Complementari effettuata dal Cliente.

«Prenotazione a distanza»: per "Prenotazione a distanza" s'intende la Prenotazione effettuata dal Cliente sul sito web www.lesdomainesdefontenille.com, direttamente di persona alla reception degli Hotel oppure via e-mail o telefonicamente ai seguenti recapiti:

- Domaine de Primard – Ovest di Parigi : reservations@domainedepimard.com e +33 2 36 58 10 08 ;
- Domaine de Fontenille – Luberon : reservations@domainedefontenille.com e +33 2 13 98 00 00 ;
- Les Bords de mer – Marsiglia (Francia) : reservations@lesbordsdemer.com e +33 4 13 94 34 00 ;
- Les Hortensia du Lac – Hossegor (Francia) : reception@leshortensiasdulac.com e +33 5 58 43 99 00 ;
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse : reservations@70hectares.com e +33 5 58 45 76 16 ;
- Santa Ponsa – Minorca : receptionsp@fontenillemenorca.com e +34 971 372 352 .
- Torre Vella – Minorca : receptiontv@fontenillemenorca.com e +34 971 217 409 ;
- Les Hautes Mers – Ile d'Yeu : reservations@leshautesmer.com e +33 2 51 37 01 12 ;
- Domaine de Chalamon – Saint-Rémy-de-Provence : reservations@domainedechalamon.com e +33 4 87 83 10 10
- Bastide du Mourre – Oppède : reservations@bastidedumourre.com e +33 4 87 83 00 00
- Pieve Aldina – Radda in Chianti : reservations@pievealdina.com.

per "Prenotazione fisica": s'intende la Prenotazione effettuata dal Cliente direttamente alla reception dell'Hotel con il personale dell'Hotel.

«Servizi»: per "Servizi" s'intendono i Servizi Complementari e i Servizi di alloggio.

«Servizi complementari»: per "Servizi complementari" s'intendono il o i servizi complementari ai Servizi di Alloggio, come ad esempio la richiesta della colazione, del pranzo o della cena o la richiesta di prenotazione di un centro benessere. Il presente elenco non è esaustivo. I Servizi variano a seconda dell'Hotel scelto.

«Servizi di Alloggio»: per "Servizi di Alloggio" si intendono il o i servizi di prenotazione di una o più camere e/o più in generale di alloggio effettuati dal Cliente a distanza sul sito web di Les Domaines de Fontenille, via e-mail o per telefono.

«Sito web»: per "sito web" s'intende il sito web accessibile all'indirizzo www.lesdomainesdefontenille.com e pubblicato da Les Domaines de Fontenille, ospitato da SAS WIHP, società per azioni semplificata, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Parigi al n° 509 986 188, con sede legale al 77, rue du Faubourg Saint-Antoine, 75011 Parigi.

Articolo 2 - Oggetto e principi generali

2.1 Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto di definire i termini e le condizioni in base ai quali Les Domaines de Fontenille consente ai propri Clienti di usufruire di tutti i Servizi di Alloggio e/o di tutti i Servizi Complementari all'interno degli Hotel. Les Domaines de Fontenille si riserva il diritto di derogare alle Condizioni Generali negoziando con i propri Clienti condizioni particolari.

2.2 Qualsiasi Prenotazione di Servizi di Alloggio e/o di Servizi Complementari offerti dagli Hotel implica la consultazione preventiva e l'accettazione completa e senza riserve delle presenti Condizioni Generali da parte del Cliente. Il Cliente dichiara di aver ottenuto da Les Domaines de Fontenille tutte le informazioni necessarie e disponibili per procedere alla Prenotazione dei Servizi di Alloggio e/o dei Servizi Complementari.

2.3 Le Condizioni Generali di Vendita non disciplinano l'offerta, la prenotazione o l'ordine di Servizi di Alloggio e/o Servizi Complementari proposti da entità diverse da Les Domaines de Fontenille e su altri siti web e/o applicazioni mobili. Les Domaines de Fontenille non può in alcun caso essere ritenuta responsabile delle prenotazioni proposte da terzi.

2.4 Le presenti Condizioni Generali sono accessibili in qualsiasi momento sul sito web di Les Domaines de Fontenille e prevalgono, se del caso, su qualsiasi altra versione o documento contraddittorio.

2.5 Gli Hotel si riservano il diritto di adattare, modificare o integrare, in qualsiasi momento, in tutto o in parte, le presenti Condizioni Generali e di concordare con il Cliente condizioni particolari. In ogni caso, la versione applicabile al Cliente è quella in vigore alla data della Prenotazione. Si consiglia ai Clienti di consultare regolarmente le Condizioni Generali per prendere conoscenza di qualsiasi eventuale modifica.

2.6 Il fatto di non esercitare, in un qualsiasi momento, una prerogativa riconosciuta dalle Condizioni Generali o di non esigere l'applicazione di una qualsiasi delle sue clausole non potrà in alcun caso essere interpretato, né come una modifica delle Condizioni Generali, né come una rinuncia espressa o tacita al diritto di esercitare tale prerogativa in futuro o al diritto di esigere l'esecuzione scrupolosa degli impegni assunti in base alle Condizioni Generali.

2.7 Qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali che dovesse essere dichiarata nulla o illegale per ordine del tribunale sarà resa inefficace, ma la sua nullità non pregiudicherà le altre clausole, né la validità delle Condizioni Generali nel loro complesso o i loro effetti giuridici.

2.8 I dati registrati nel sistema informatico di Les Domaines de Fontenille costituiscono la prova di tutte le transazioni concluse con il Cliente. Pertanto, la Prenotazione, l'inserimento delle coordinate bancarie, l'accettazione delle Condizioni Generali, delle Condizioni tariffarie e dell'Informativa sulla privacy tra Les Domaines de Fontenille e il Cliente, hanno lo stesso valore di una firma autografa su carta. I registri informatizzati conservati nei sistemi informatici di Les Domaines de Fontenille saranno conservati in condizioni ragionevoli di sicurezza e considerati come prova della comunicazione, dell'ordine e del pagamento tra Les Domaines de Fontenille e il Cliente.

Articolo 3 - Informazioni precontrattuali

3.1 Il Cliente riconosce che le presenti Condizioni Generali e tutte le informazioni elencate nell'articolo L. 221-5 del Codice del Consumo francese gli sono state comunicate in modo leggibile e comprensibile, prima di effettuare la Prenotazione e di stipulare il contratto, e in particolare le informazioni seguenti:

- Le caratteristiche essenziali dei Servizi, tenendo conto del mezzo di comunicazione utilizzato e del Servizio in questione;
- Il prezzo dei Servizi e le relative spese;
- In assenza di esecuzione immediata del contratto, la data o il termine entro cui il Fornitore di servizi si impegna a fornire i Servizi oggetto dell'ordine;
- Le informazioni relative all'identità del Fornitore di servizi, ai suoi recapiti postali, telefonici ed elettronici e alle sue attività, se non risultano dal contesto;
- Le informazioni relative alle garanzie legali e contrattuali e alle loro modalità di applicazione;
- Le funzionalità del contenuto digitale e, se del caso, la sua interoperabilità;
- La possibilità di ricorrere alla mediazione convenzionale in caso di controversia;
- Le informazioni relative al diritto di recesso, alle modalità di cancellazione e alle altre importanti condizioni contrattuali;
- I metodi di pagamento accettati.

3.2 Il fatto che una persona fisica (o giuridica) effettui una prenotazione sul sito web implica l'adesione e l'accettazione piena e senza riserve delle presenti Condizioni Generali e l'obbligo di pagare i Servizi ordinati; ciò è espressamente riconosciuto dal Cliente il quale rinuncia, in particolare, a far valere qualsiasi documento contraddittorio, che sarebbe inopponibile, ad eccezione delle Condizioni speciali.

Articolo 4 - Prenotazione dei servizi

4.1 Disposizioni comuni

4.1.1 Il Cliente riconosce di essere a conoscenza della natura, della destinazione e delle modalità di Prenotazione dei Servizi proposti dagli Hotel e di aver richiesto e ottenuto con cognizione di causa le informazioni necessarie per effettuare la propria Prenotazione. Il Cliente è l'unico responsabile della scelta dei Servizi e della loro adeguatezza alle proprie esigenze e l'Hotel non potrà essere ritenuto responsabile.

4.1.2 Il Cliente attesta la veridicità e l'esattezza delle informazioni trasmesse e si impegna a comunicare immediatamente all'Hotel eventuali errori.

4.1.3 La Prenotazione è registrata nel momento in cui il Cliente accetta integralmente le presenti Condizioni Generali e le Condizioni tariffarie.

4.1.4 La vendita di Servizi sarà considerata definitiva solo dopo l'invio al Cliente della Conferma di prenotazione a mezzo e-mail e dopo che l'Hotel avrà incassato l'importo corrispondente all'acconto.

4.1.5 Gli Hotel si riservano il diritto di annullare o rifiutare qualsiasi Prenotazione effettuata da un Cliente con il quale è in essere una controversia relativa al pagamento di una precedente Prenotazione.

4.1.6 Ogni Prenotazione è nominativa e non può in nessun caso essere trasferita a terzi, fatto salvo il caso in cui Les Domaines de Fontenille ne dà esplicito consenso.

4.1.7 Il Cliente può prenotare, a titolo personale, un numero massimo di quattro (4) camere per ogni Prenotazione. Per qualsiasi Prenotazione superiore a quattro (4) camere, il Cliente deve contattare irettamente Les Domaines de Fontenille o l'Hotel interessato via e-mail o telefono; si precisa che nel caso di una Prenotazione di cinque (5) o più camere, potranno essere applicate le Condizioni Generali di Vendita destinate ai gruppi, con alcune eccezioni.

4.1.8 Ogni Prenotazione è nominativa e non può in nessun caso essere trasferita a terzi.

4.2 Disposizioni specifiche a seconda del tipo di prenotazione

La Prenotazione di Servizi di Alloggio e/o di Servizi Complementari può essere effettuata dal Cliente a distanza tramite il sito web (4.2.1) ma anche via e-mail (4.2.2), per telefono (4.2.3) o di persona (4.2.4).

4.2.1 Prenotazione a distanza sul sito web

4.2.1.1 Il Cliente può recarsi sul sito web e selezionare i Servizi che desidera prenotare, secondo le seguenti modalità:

- **a.** Dopo aver cliccato sulla scheda «prenotazione», il Cliente deve scegliere l'Hotel
- **b.** Deve, quindi, indicare i criteri della sua richiesta, ovvero la data di arrivo, la data di partenza, il numero di adulti, bambini e neonati ed eventuali codici promozionali. Successivamente, il Cliente deve cliccare su "Verifica disponibilità".
- **c.** Il sito web propone al Cliente una selezione di camere..
- **d.** Il Cliente seleziona una o più camere tra le offerte disponibili; si precisa che il Cliente non può prenotare più di quattro (4) camere.
- **e.** Per ogni camera, il Cliente può scegliere tra le diverse offerte proposte da Les Domaines de Fontenille, poi premere il pulsante "Scegli".
- **f.** Nella fase successiva, il Cliente può scegliere di aggiungere una o più culle e i Servizi Complementari come una degustazione di vini, un massaggio, un pasto, ecc. e cliccare su "Prenota".
- **g.** Il Cliente indica se desidera o meno stipulare una polizza in caso di annullamento e compila il modulo di Prenotazione con i propri dati di contatto (titolo, cognome, nome, indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo postale e Paese di residenza) ed eventuali richieste speciali (che non possono essere garantite).
- **h.** Il Cliente deve leggere le Condizioni generali, le Condizioni tariffarie e l'Informativa sulla privacy, e accettarle selezionando la casella appropriata.
- **i.** Il Cliente conferma la Prenotazione e inserisce i propri dati bancari per il pagamento (numero di carta di credito, titolare della carta, data di scadenza e codice di verifica)
- **j.** Il Cliente finalizza la propria Prenotazione.

4.2.1.2 Sul sito web, il Cliente ha la possibilità di controllare i dettagli della propria Prenotazione e il prezzo totale e può correggere eventuali errori prima di confermare l'accettazione ai sensi dell'art. 1127-2 del Codice civile francese.

4.2.1.3 Qualsiasi Prenotazione effettuata sul sito web costituisce la formazione di un contratto a distanza tra il Cliente e l'Hotel.

4.2.1.4 Il sito web propone occasionalmente, e per determinati Hotel, offerte commerciali speciali accessibili unicamente dal sito web e con l'esclusione di qualsiasi altro sito di terzi, come ad esempio "Miglior prezzo garantito". Ove applicabile, Les Domaines de Fontenille fornisce al Cliente le condizioni speciali applicabili a queste offerte al momento della prenotazione. Tali offerte commerciali possono essere modificate in qualsiasi momento da Les Domaines de Fontenille, la quale è vincolata contrattualmente solo dalle prenotazioni convalidate dal Cliente e non può essere ritenuta responsabile della modifica o del ritiro di un'offerta commerciale sul sito.

4.2.2 Prenotazione a distanza telefonica o via e-mail

4.2.2.1 1 Il Cliente può anche effettuare la Prenotazione del Servizio per telefono o via e-mail, a seconda dell'Hotel selezionato:

- Domaine de Primard – Ovest di Parigi : reservations@domainedepimard.com e +33 2 36 58 10 08 ;
- Domaine de Fontenille – Luberon : reservations@domainedefontenille.com e +33 2 13 98 00 00 ;
- Les Bords de mer – Marsiglia : reservations@lesbordsdemer.com e +33 4 13 94 34 00 ;
- Les Hortensia du Lac – Hossegor : reception@leshortensiasdulac.com e +33 5 58 43 99 00 ;
- 70 Hectares... & l'Océan - Seignosse : reservations@70hectares.com e +33 5 58 45 76 16 ;
- Santa Ponsa – Minorca : receptionsp@fontenillemenorca.com e +34 971 372 352 .
- Torre Vella – Minorca : receptiontv@fontenillemenorca.com e +34 971 217 409 ;
- Les Hautes Mers – Ile d'Yeu : reservations@leshautesmer.com e +33 2 51 37 01 12 ;
- Pieve Aldina – Radda in Chianti : reservations@pievealdina.com.

4.2.2.2 Quando la Prenotazione è effettuata, gli Hotel forniscono al Cliente tutte le informazioni necessarie per effettuare la propria scelta e procedere con la Prenotazione.

4.2.2.3 Gli Hotel invieranno, poi, al Cliente via e-mail un preventivo, unitamente alle Condizioni Generali di Vendita, all'Informativa sulla Privacy e alle caratteristiche e ai prezzi dei Servizi.

4.2.2.4 Se il Cliente accetta i termini e le condizioni del preventivo, deve confermare la propria Prenotazione e restituire all'Hotel copia del preventivo e delle Condizioni Generali di Vendita, entrambe debitamente datate e firmate dal Cliente e contrassegnate dalla dicitura "Per accettazione".

4.2.3 Prenotazione di persona presso gli Hotel

Il Cliente può recarsi direttamente alla reception dell'Hotel e chiedere al personale dell'Hotel di prenotare i Servizi di Alloggio e/o i Servizi Complementari. L'Hotel proporrà le camere rimaste disponibili, con riferimento alle richieste del Cliente, ovvero il numero di persone, la durata del soggiorno, il prezzo, ecc.

Articolo 5 - Prezzi

5.1 I prezzi sono espressi in €, IVA esclusa ("HT") o IVA inclusa ("TTC"). I prezzi dei Servizi di Alloggio si intendono a camera per il numero di persone e la data selezionati. I prezzi sono confermati al Cliente sotto forma di un importo IVA inclusa ed escluse le tasse di soggiorno, nella valuta commerciale degli Hotel.

5.2 I prezzi tengono conto di eventuali sconti concessi dagli Hotel alle condizioni specificate sul sito web.

5.3 Detti prezzi sono fissi e non rivedibili durante il loro periodo di validità e sono indicati sul sito web. Les Domaines de Fontenille si riserva il diritto, trascorso detto periodo di validità, di modificare i prezzi in qualsiasi momento.

5.4 I prezzi tengono conto dell'IVA applicabile alla data della Prenotazione. Qualsiasi variazione dell'aliquota IVA applicabile si rifletterà automaticamente sui prezzi indicati alla data di fatturazione. Lo stesso vale per qualsiasi modifica o introduzione di nuove tassazioni instaurate da leggi o regolamenti, imposte dalle Autorità competenti.

5.5 Le tariffe non includono la Tassa di soggiorno che deve essere pagata direttamente sul posto, all'Hotel, al termine del soggiorno, nel momento in cui il Cliente lascia la struttura.

5.6 Se non diversamente indicato sul Sito web, i Servizi Complementari non sono inclusi nel prezzo e sono presentati separatamente.

5.7 La conversione in valuta estera è fornita solo a titolo informativo e non è contrattualmente vincolante. Se un prezzo implica il pagamento direttamente all'Hotel, all'arrivo o alla partenza del Cliente, e se la valuta del Cliente non corrisponde a quella dell'Hotel, il prezzo dell'Hotel può differire da quello comunicato al momento della Prenotazione, tenendo conto delle variazioni del tasso di cambio tra la data della Prenotazione e la data del pagamento.

Articolo 6 - Pagamento

6.1 Versamento dell'acconto

6.1.1 Salvo condizioni particolari, per qualsiasi Prenotazione si richiedono al Cliente i dati di pagamento della carta di credito bancaria per anticipare il 50% dell'importo della Prenotazione prima del soggiorno, Servizi Complementari esclusi. L'importo dell'acconto può variare, nelle condizioni particolari, a seconda (i) della stagione e/o (ii) della location dell'Hotel. Tale informazione sarà comunicata al Cliente prima della Prenotazione.

6.1.2 Per accordo esplicito, e in deroga agli articoli L.214-1 e seguenti del Codice del Consumo francese, tale importo corrisponde a un deposito e non a una caparra.

6.1.3 Le prenotazioni non possono essere cancellate o modificate, come descritto nel successivo art. 7 "Cancellazione o modifica".

6.1.4 I metodi di pagamento online disponibili e indicati sul sito web possono essere le seguenti carte di credito: Visa, MasterCard, AmericanExpress, DinersClub, Jcb.

6.1.5 I dati di pagamento sono trasmessi in modalità criptata utilizzando il protocollo SSL.

6.2 Versamento del saldo

6.2.1 Salvo condizioni particolari, il saldo della Prenotazione e i Servizi Complementari (colazione, centro benessere, massaggi, ecc.) devono essere pagati alla fine del soggiorno del Cliente, mediante carta di credito o bonifico bancario. Gli Hotel non accettano assegni bancari e voucher vacanza.

6.2.2 Le carte di credito accettate dagli Hotel sono Visa, MasterCard, AmericanExpress, DinersClub e Jcb.

6.2.3 Salvo condizioni particolari, in caso di cancellazione o modifica della Prenotazione da parte del Cliente, per qualsivoglia motivo, il saldo totale dell'importo della Prenotazione sarà acquisito dall'Hotel di pieno diritto e fatturato al Cliente. Lo stesso vale in caso di mancato arrivo (no show) del Cliente alla data di arrivo prevista, come indicato all'art. 7.2 delle Condizioni Generali.

6.3 Disposizioni comuni

6.3.1 Gli Hotel si riservano il diritto di chiedere al Cliente di esibire un documento di identità e/o qualsiasi informazione relativa all'identità del Cliente al fine della prevenzione delle frodi con carta di credito.

6.3.2 La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente. Se il Cliente desidera ricevere una fattura cartacea, dovrà farne espressa richiesta all'Hotel.

Articolo 7 - Cancellazione o modifica

7.1 Non sarà possibile modificare, cancellare o chiedere il rimborso della Prenotazione, fatti salvi le condizioni particolari e i casi di forza maggiore. Les Domaines de Fontenille addebiterà il saldo del prezzo del soggiorno. Effettuando una Prenotazione, il Cliente autorizza espressamente Les Domaines de Fontenille a procedere al pagamento della Prenotazione.

7.2 In caso di "no show", ossia in caso di prenotazione non cancellata, ma per la quale il Cliente non si presenta all'Hotel il giorno stabilito, Les Domaines de Fontenille si riserva il diritto di contattare il Cliente con qualsiasi mezzo. In assenza di risposta da parte del Cliente entro un termine di 24 ore dalla data di inizio del soggiorno, o in caso di risposta negativa, la prenotazione s'intende cancellata per motivi imputabili al Cliente, il che significa che il o i pernottamenti prenotati saranno liberati e l'importo totale del soggiorno prenotato, ossia tutte i pernottamenti e gli extra prenotati, sarà automaticamente esigibile, senza che il Cliente abbia diritto a un qualsivoglia rimborso.

7.3 Per principio, l'Hotel non può cancellare la Prenotazione del Cliente ma può sospendere i servizi o cancellare la Prenotazione (i) in caso di forza maggiore o (ii) in caso di violazione da parte del Cliente di una qualsiasi delle disposizioni delle Condizioni Generali.

7.4 Alcune offerte commerciali presenti sui siti web prevedono condizioni speciali per la cancellazione e la modifica delle prenotazioni, che sono dettagliate nelle condizioni particolari incluse nella scheda descrittiva dell'offerta.

7.5 In caso di interruzione del soggiorno, l'Hotel incasserà l'intero prezzo concordato.

7.6 Si raccomanda al Cliente di stipulare una polizza annullamento. Se il Cliente ha stipulato una polizza annullamento, deve fare riferimento ai termini e alle condizioni del presente contratto.

7.7 Ai sensi dell'art. L.221-28 del Codice del Consumo francese, il Cliente non dispone del diritto di recesso previsto dall'art. L.221-18 del Codice del Consumo francese, data la natura dei Servizi di Alloggio che riguardano servizi di ospitalità da fornire a una data specifica o in un dato periodo e data la natura dei Servizi Complementari, che riguardano la fornitura di beni chiaramente personalizzati e la fornitura di servizi che assoggettano il Cliente Consumatore a un obbligo di pagamento e la cui esecuzione è iniziata con il previo ed espresso consenso del Cliente Consumatore e con il riconoscimento di quest'ultimo della perdita del suo diritto di recesso.

Articolo 8 - Fornitura di servizi

8.1 I Servizi prenotati dal Cliente, Servizi di Alloggio e/o Servizi Complementari, saranno forniti secondo le seguenti modalità, alle condizioni previste nelle Condizioni Generali integrate dalle Condizioni tariffarie di cui il Cliente è a conoscenza e che ha accettato in fase di Prenotazione a distanza sul sito web, via e-mail, per telefono o al momento della Prenotazione fisica presso la reception dell'Hotel.

8.2 Gli Hotel, essendo vincolati dall'obbligazione di mezzi, si impegnano a mettere in campo ogni sforzo per fornire i Servizi prenotati dal Cliente.

8.3 I Servizi Complementari possono essere prenotati in anticipo sul sito web oppure via e-mail o per telefono, o ancora direttamente in loco. Gli Hotel non possono garantire la disponibilità di tali Servizi. Si precisa che i Servizi Complementari non costituiscono un pacchetto turistico con i Servizi di Alloggio e saranno fatturati separatamente. In ogni caso, i Servizi Complementari sono solo opzionali e accessori ai Servizi di Alloggio e non rappresentano una parte significativa del valore della combinazione dei due Servizi, né costituiscono una caratteristica essenziale della combinazione, che preclude la loro classificazione come pacchetto turistico.

8.4 Al momento dell'arrivo, al Cliente sarà chiesto di esibire il proprio documento d'identità per verificare se è richiesta la compilazione di una scheda di registrazione presso la questura. Le fotocopie e le fotografie della carta d'identità su qualsiasi supporto non saranno ritenute valide. Pertanto, nel caso in cui il Cliente non presenti un documento di identità oppure non lo presenti in formato fisico, gli Hotel si riservano il diritto di non fornire i Servizi prenotati dal Cliente.

8.5 Salvo condizioni particolari, la camera sarà messa a disposizione del Cliente il giorno dell'arrivo in conformità con i termini e le condizioni precise dell'Hotel, che saranno indicati nella conferma del soggiorno. A titolo indicativo, l'arrivo è generalmente alle ore 15.00. Il giorno della partenza, il Cliente deve liberare la camera generalmente prima delle ore 12.00.

8.6 Se la camera prenotata viene lasciata libera dopo l'orario di check-out richiesto, al Cliente potrà essere addebitata una notte di soggiorno aggiuntiva a titolo di penale (50% del prezzo della camera fino alle ore 15.00 e 100% in seguito).

8.7 Gli hotel offrono un accesso Wi-Fi che consente ai Clienti di connettersi a Internet. Il Cliente si impegna a garantire che le risorse informatiche messe a disposizione dall'Hotel non siano utilizzate in alcun modo per riprodurre, rappresentare, mettere a disposizione o comunicare al pubblico opere o oggetti protetti dal diritto d'autore o da un diritto connesso, quali testi, immagini, fotografie, opere musicali, opere audiovisive, software e videogiochi, senza l'autorizzazione dei titolari dei diritti previsti dai Libri I e II del Codice della Proprietà Intellettuale francese, laddove tale autorizzazione sia richiesta. Se il cliente non rispetta i suddetti obblighi, corre il rischio di essere accusato del reato di contraffazione, ai sensi dell'articolo L.335-3 del Codice della Proprietà Intellettuale francese, passibile di una multa di 300.000 € e di tre anni di reclusione. Il Cliente è, inoltre, tenuto a rispettare la politica di sicurezza dell'Internet Service Provider dell'Hotel, comprese le regole per l'utilizzo delle misure di sicurezza implementate allo scopo di prevenire l'uso illecito delle risorse informatiche, e ad astenersi da qualsiasi azione che comprometta l'efficacia di tali misure.

8.8 Tutti gli hotel accolgono cani e gatti, purché siano tenuti al guinzaglio o in gabbia nelle aree comuni della struttura. Per maggiori informazioni relativamente a tali condizioni, il Cliente è invitato a contattare direttamente l'Hotel interessato. Per tutta la durata del soggiorno, l'animale rimane sotto la responsabilità esclusiva del Cliente. Per motivi di igiene, gli animali diversi dai cani non sono ammessi nelle sale da pranzo.

Articolo 9 - Riprotezione

9.1 In caso di evento eccezionale o di impossibilità di mettere a disposizione del Cliente la camera prenotata o in caso di forza maggiore, Les Domaines de Fontenille si riserva il diritto di proporre al Cliente una sistemazione in un hotel di categoria equivalente che fornisca servizi di pari natura, con riserva di informare il Cliente in anticipo.

9.2 Eventuali costi aggiuntivi connessi a tale riprotezione, per servizi di pari natura, saranno a carico dell'Hotel originariamente prenotato. Il Cliente può anche rifiutare l'offerta di riprotezione e cancellare la Prenotazione; in questo caso l'acconto e qualsiasi altro versamento effettuato dal Cliente gli saranno immediatamente rimborsati.

Articolo 10 - Responsabilità del cliente

10.1 Il Cliente è tenuto a rispettare il Regolamento interno dell'Hotel.

10.2 Hotel sono spazi liberi da fumo. Il Cliente sarà ritenuto responsabile dei danni diretti e/o indiretti derivanti dall'atto di fumare o svapare all'interno dell'Hotel. Il cliente sarà pertanto tenuto a sostenere l'intero costo della pulizia e del ripristino allo stato originale dell'elemento e/o dell'area danneggiati.

10.3 Il Cliente non deve arrecare disturbo al funzionamento dell'Hotel e/o compromettere la sicurezza dell'Hotel o delle persone che vi alloggiano e, più in generale, non deve adottare comportamenti contrari alla pubblica decenza o all'ordine pubblico.

10.4 Il Cliente si impegna a non ricevere nella propria camera alcun ospite la cui identità non risulti dalla Prenotazione dei Servizi di Alloggio.

10.5 Il Cliente si impegna a cessare qualsiasi rumore tra le ore 22:00 e le ore 8:00 così da garantire la tranquillità di tutti i Clienti dell'Hotel.

10.6 In caso di inosservanza del Regolamento, e più precisamente di tutti gli obblighi di cui ai precedenti punti da 10.2 a 10.7, l'Hotel sarà tenuto a chiedere al Cliente di lasciare l'Hotel, senza aver diritto ad alcun risarcimento e/o ad alcun rimborso nel caso in cui il pagamento sia già stato effettuato. Se non è stato effettuato alcun pagamento, il Cliente dovrà pagare l'intero prezzo del soggiorno (pernottamenti sfruttati più pernottamenti prenotati e non ancora sfruttati) prima di lasciare la struttura.

10.7 A tutti i clienti che hanno effettuato una prenotazione a distanza o in loco sarà richiesto il pagamento di un deposito cauzionale sotto forma di impronta della carta di credito. Questa impronta è una preautorizzazione che non comporta alcun addebito sul conto del Cliente. Tale deposito cauzionale sarà utilizzato solo al termine del soggiorno nel caso in cui si debba trattenere un risarcimento per eventuali danni causati o se i servizi in loco non sono stati pagati. L'utilizzo di tale deposito cauzionale non preclude un ulteriore risarcimento nel caso in cui i costi superino l'importo del deposito.

10.8 Il Cliente, infatti, sarà ritenuto responsabile di tutti i danni diretti e/o indiretti da lui occasionati all'interno della camera prenotata o dell'Hotel. Di conseguenza, il Cliente si impegna a risarcire Les Domaines de Fontenille per l'importo di tali danni, fatti salvi i risarcimenti eventualmente dovuti, le spese processuali e gli onorari degli avvocati sostenuti da Les Domaines de Fontenille, avendo Les Domaines de Fontenille ogni diritto e potendo intraprendere ogni azione utile per ottenere il risarcimento del danno subito.

10.9 Il Cliente sarà pertanto tenuto, senza che questo elenco sia esaustivo, al pagamento delle spese di pulizia supplementari, al rimborso del costo degli oggetti e dei mobili rotti o danneggiati e al pagamento del prezzo della camera se questa fosse indisponibile a seguito dei danni causati dal Cliente.

10.10 Il Cliente accetta di essere personalmente responsabile di tutti i rischi e le controversie che possono sorgere nei confronti di terzi, compresi tutti gli incidenti, i danni e le lesioni di qualsiasi natura. In caso di controversie tra i fornitori di servizi, i Clienti e i terzi, nessuno degli Hotel potrà essere ritenuto responsabile per i fatti che potrebbero verificarsi in violazione delle Condizioni Generali o delle Condizioni Speciali.

10.11 I Clienti professionali saranno responsabili per tutta la durata delle Condizioni Generali per tutti gli atti commessi dai loro dipendenti, rappresentanti e/o agenti.

Articolo 11 - Responsabilità dell'hotel

11.1 Il Cliente deve provvedere alla custodia dei beni che porta con sé. In particolare, è invitato a stipulare una polizza specifica nel caso in cui portasse beni con un valore unitario superiore a 500 euro.

11.2 Il Cliente si impegna a informare l'Hotel se possiede beni/oggetti di valore e a depositarli nella cassaforte messa a disposizione dall'Hotel nell'ufficio della direzione.

11.3 In caso di scomparsa o danneggiamento dei beni del Cliente all'interno della sua camera o nel parcheggio privato dell'Hotel, la responsabilità dell'Hotel è limitata ai sensi degli artt. 1953 e 1954 del Codice civile francese.

11.4 In caso di reclamo da parte del Cliente in merito alla scomparsa e/o al danneggiamento dei suoi beni all'interno o all'esterno dell'Hotel, il Cliente dovrà fornire all'Hotel i giustificativi richiesti. In caso di furto, è necessario presentare una denuncia, unitamente al giustificativo d'acquisto (prova d'acquisto, fattura dell'oggetto). In caso di danneggiamento, saranno richiesti i giustificativi dell'oggetto danneggiato e qualsiasi prova di acquisto o di riparazione. In caso contrario, la richiesta non sarà presa in considerazione dall'Hotel.

11.5 L'Hotel non potrà essere ritenuto responsabile in caso di colpa o imprudenza da parte del Cliente. In particolare, costituiscono colpa i seguenti elementi:

- Mancata dichiarazione di un bene/oggetto di valore da parte del Cliente a un membro del personale dell'hotel;
- Mancato deposito di un bene/oggetto di valore nella cassaforte dell'Hotel;
- Presenza di oggetti/merci in bella vista;
- Invito di persone non autorizzate in camera o in Hotel;
- Dimenticanza di oggetti/beni nelle aree comuni dell'Hotel;
- Mancata chiusura a chiave della porta della camera o dell'auto.

Il presente elenco non è esaustivo.

Articolo 12 - Norme sanitarie

12.1 In conformità alla legislazione e alle normative sanitarie vigenti, tutti gli Hotel di Les Domaines de Fontenille si impegnano a rispettare le diverse norme e raccomandazioni ufficiali in vigore nella fornitura dei servizi, nel rispetto del loro protocollo sanitario.

12.2 Les Domaines de Fontenille si impegna a fare tutto il possibile per preservare e garantire la salute e la sicurezza sanitaria dei suoi Clienti e, più in generale, di tutti i suoi partner.

12.3 Inoltre, nel caso in cui un Cliente agisca, direttamente o indirettamente, di propria iniziativa o su istigazione di terzi, in violazione del protocollo sanitario messo in atto dagli Hotel di Les Domaines de Fontenille e, più in generale, in violazione di tutte le misure messe in atto dagli Hotel per rispettare le norme sanitarie applicabili, Les Domaines de Fontenille non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni diretti o indiretti e/o delle conseguenze di qualsivoglia natura derivanti da tale violazione.

Articolo 13 - Informativa sulla privacy

13.1 Les Domaines de Fontenille raccoglie i dati personali dei propri Clienti quando questi ultimi effettuano una prenotazione o contattano l'Hotel tramite il modulo di contatto. I dati raccolti dai Clienti sono: titolo, cognome/i, nome/i, indirizzo/i postale/i, numero di telefono, indirizzo e-mail e coordinate bancarie. I dati raccolti sono utilizzati per registrare le prenotazioni, gestire i reclami dei Clienti e comunicare le offerte promozionali. La base giuridica del trattamento sono il contratto e il consenso.

13.2 Tali dati sono oggetto di un trattamento automatizzato da parte di Les Domaines de Fontenille, la quale agisce in qualità di Responsabile del Trattamento. I dati raccolti sono mantenuti riservati e sono destinati all'uso esclusivo di Les Domaines de Fontenille. Potranno essere trasmessi esclusivamente per la realizzazione delle finalità di cui sopra a subfornitori o a qualsiasi autorità amministrativa o giudiziaria al fine di adempiere a ogni obbligo legale.

13.3 In conformità alle norme applicabili in materia di protezione dei dati personali, il Cliente ha il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, limitazione del trattamento dei dati e opposizione. Il Cliente può esercitare tali diritti scrivendo al seguente indirizzo postale: Les Domaines de Fontenille, 15 avenue de l'Opéra, 75001 Parigi, Francia oppure via e-mail a contact@lesdomainesdefontenille.com. In caso di mancato rispetto dei propri diritti, il Cliente può altresì presentare un reclamo alla "Commission nationale de l'informatique et des libertés" francese (Commissione Nazionale Informatica e Libertà - CNIL).

13.4 I dati sono conservati in conformità alla politica di conservazione dei dati personali. Per maggiori informazioni, il Cliente può consultare la sezione "Politica di riservatezza" in fondo alla pagina del sito web.

Articolo 14 - Proprietà intellettuale - Diritto all'immagine dell'hotel

14.1 Il nome del dominio, così come tutti gli elementi e i contenuti che compaiono sul Sito, sono di proprietà esclusiva di Les Domaines de Fontenille e sono protetti in tutto il mondo dal diritto d'autore e dai diritti di proprietà intellettuale.

14.2 La riproduzione, anche parziale, è severamente vietata in assenza di autorizzazione preventiva ed espressa di Les Domaines de Fontenille. Parimenti, il loro uso è limitato a scopi strettamente privati. È formalmente vietato l'utilizzo o la riproduzione, anche parziale, di uno degli elementi del sito o portale all'interno di un sito di terzi mediante i cosiddetti frame incorporati, o qualsiasi altro processo di natura simile.

14.3 Qualsiasi riproduzione o altro utilizzo costituisce una violazione del diritto d'autore, sanzionabile come tale ai sensi del Codice della Proprietà Intellettuale francese, salvo autorizzazione preventiva ed espressa di Les Domaines de Fontenille.

14.4 Il Cliente deve richiedere l'autorizzazione all'Hotel per qualsiasi utilizzo dell'immagine, dei loghi, delle foto e, più in generale, di qualsiasi segno distintivo a esso associato.

14.5 Il Cliente si impegna a rimuovere, dietro semplice richiesta dell'Hotel, qualsiasi fotografia o servizio che possa essere lesivo dell'immagine di quest'ultimo.

14.6 Se il Cliente desidera organizzare un servizio fotografico o video, deve prima ottenere una cessione dei diritti d'immagine di ciascuno dei terzi che compaiono nelle fotografie o nei video e per ciascun supporto in modo tale che l'Hotel non possa mai essere ritenuto responsabile.

Articolo 15 - Imprevisti

In caso di modifica imprevedibile delle circostanze al momento della stipula del contratto, ai sensi delle disposizioni dell'articolo 1195 del Codice civile francese, la Parte che non ha accettato di assumersi il rischio di eccessiva onerosità può chiedere alla controparte la rinegoziazione del contratto.

Articolo 16 - Forza maggiore

16.1 Per forza maggiore si intende qualsiasi evento esterno alle parti, imprevedibile, irresistibile (insormontabile) ed esterno alle parti, che impedisca al Cliente o all'Hotel di adempiere in tutto o in parte agli obblighi previsti dal contratto. I casi di forza maggiore o di caso fortuito sono quelli solitamente riconosciuti dalla giurisprudenza delle Corti e dei Tribunali francesi.

16.2 A titolo di esempio, senza che questo elenco sia esaustivo, i seguenti casi costituiscono casi di forza maggiore:

- Fenomeni climatici, meteorologici o naturali con conseguenze quali inondazioni, terremoti, tornado, uragani, ecc.;
- L'incendio dell'Hotel;
- Fenomeni pandemici o batteriologici che comportano la diffusione di un virus o di un rischio batteriologico circolante su tutto il territorio nazionale, classificati come fase 3, che possono comportare l'attuazione di misure che limitano la libera circolazione delle persone e la chiusura degli esercizi aperti al pubblico;
- Atti terroristici o militari che comportano l'attuazione di misure che limitano la libera circolazione delle persone e che impongono la chiusura delle strutture aperte al pubblico;
- Scioperi o indisponibilità del personale.

16.3 Per convenzione espressa tra le Parti, non costituiscono casi di forza maggiore:

- La malattia o l'infortunio del Cliente, del coniuge, degli ascendenti o dei discendenti;
- L'impossibilità di raggiungere il luogo di soggiorno a causa di uno sciopero o di una manifestazione;
- Il mancato ottenimento di un visto o di un permesso di soggiorno da parte del Cliente o lo smarrimento del passaporto e/o di altri documenti di identificazione.

In tutti questi casi, il Cliente è invitato a stipulare una polizza facoltativa.

16.4 Ciascuna Parte non potrà essere ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte in caso di inadempimento o ritardo nell'adempimento di uno qualsiasi dei suoi obblighi, derivante da un evento di forza maggiore, così come descritto nel presente documento, ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile francese. La Parte che subisce l'evento deve informare senza indugio l'altra Parte della propria impossibilità di eseguire la prestazione e giustificare tale impossibilità a quest'ultima. La sospensione degli obblighi non potrà in nessun caso costituire causa di responsabilità per l'inadempimento dell'obbligo in oggetto, né comportare il pagamento di indennizzi o penalità di mora.

16.5 L'adempimento dell'obbligo sarà sospeso per la durata della forza maggiore, se questa è temporanea e non supera i SETTE (7) giorni. Di conseguenza, non appena la causa della sospensione dei loro obblighi reciproci scompare, le Parti si adopereranno per riprendere il prima possibile il normale adempimento dei loro obblighi contrattuali. A tal fine, la Parte che ha subito l'impedimento dovrà notificare all'altra la ripresa dell'obbligo a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o con qualsiasi atto extragiudiziale. Se l'impedimento è permanente o supera i SETTE (7) giorni, la Prenotazione sarà puramente e semplicemente cancellata.

Articolo 17 - Reclami - Servizio clienti

17.1 Per qualsiasi reclamo relativo a una Prenotazione alberghiera, il Cliente può contattare il Servizio Clienti all'indirizzo e-mail degli Hotel, direttamente tramite il modulo di contatto degli Hotel sul sito web o via e-mail all'indirizzo contact@lesdomainesdefontenille.com.

17.2 Il Cliente può anche contattare il Servizio Clienti per posta all'indirizzo degli Hotel o al seguente indirizzo:

Les Domaines de Fontenille
9 avenue de l'Opéra FR-75001 Parigi

Articolo 18 - Legge applicabile - Lingua

18.1 Le Condizioni Generali sono redatte in lingua francese nella loro versione originale, che fa fede e prevale su qualsiasi altra versione.

18.2 Le presenti Condizioni Generali saranno eseguite e interpretate in conformità alla legge francese.

Articolo 19 - Controversie

19.1 In caso di controversia relativa alle presenti Condizioni Generali, il Cliente e Les Domaines de Fontenille cercheranno, per quanto possibile, di risolvere la controversia in via amichevole. Il Cliente deve inviare un reclamo amichevole a Les Domaines de Fontenille direttamente tramite il modulo "Contatto" degli Hotel sul sito web, via e-mail all'indirizzo contact@lesdomainesdefontenille.com o per posta al seguente indirizzo:

Les Domaines de Fontenille,
9 avenue de l'Opéra, , FR-75001 Parigi

19.2 In caso di fallimento del tentativo amichevole, il Cliente può ricorrere a una procedura di mediazione convenzionale, in particolare presso la "Commission de la médiation de la consommation" francese (Commissione della mediazione del consumo) (art. L.612-1 del Codice del consumo francese) o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie, in particolare ricorrendo gratuitamente, entro un anno dal reclamo scritto, al mediatore dei consumatori competente, il "Médiateur Tourisme Voyage" francese (Mediatore Turismo Viaggi), al seguente indirizzo:

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75823 Paris Cedex.

Per maggiori informazioni sul "Médiateur Tourisme Voyage", il cliente può consultare il sito web: www.mtv.travel/.

19.3 Infine, per risolvere la propria controversia, il Cliente può accedere alla piattaforma europea di risoluzione online delle controversie prevista dal Regolamento (UE) n. 524/2013 del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione online delle controversie in materia di consumo, in particolare transfrontaliere, seguendo il link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

19.4 In caso di fallimento di questa mediazione, o se il Cliente non desidera farvi ricorso, può sottoporre la controversia ai tribunali competenti.