

CONDIZIONI GENERALI E POLICY
DEL SERVIZIO DI CONCIERGERIE E DI ESPERIENZA
VILLA PRATO

VILLA PRATO SRL, P.IVA 01740860059, con sede in 14046 Mombaruzzo (AT), via Roma, 15, rende disponibile ai propri Clienti (“Clienti”) un servizio di Conciergerie per prenotazioni di attività ed esperienze sul territorio (le “Esperienze”) come proposte e fornite da Terze Parti.

La presente **Policy** del servizio costituisce un accordo giuridicamente vincolante tra i **Clienti e Villa Prato** e regola il l’acquisto di **Esperienze** offerti da terze parti estranee a **Villa Prato**, definendo i rispettivi obblighi ed impegni

Articolo 1

Definizioni

Ai fini del presente documento i termini e le espressioni utilizzati nel corpo del testo avranno i seguenti significati, precisandosi che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale:

- **Policy** ovvero **Condizioni generali** o **Condizioni**: indica il presente documento avente ad oggetto il Servizio di *Conciergerie* offerto da Villa Prato per prenotazioni di attività ed esperienze sul territorio (le “Esperienze”) offerte da Terze Parti.
- **Servizio** o **Servizio Concierge**: indica il Servizio di *Conciergerie* offerto da Villa Prato avanzata per la prenotazione di attività o esperienze fornite da terze parti, indipendentemente dal fatto che il pagamento avvenga all’atto della prenotazione o successivamente.
- **Villa Prato**: è il relais sito in Mombaruzzo, nel cuore del Monferrato, presso il quale è fruibile il Servizio Concierge
- **Cliente**: indica il cliente che accede al servizio di *Conciergerie* avanzata
- **Terza Parte**: indica il fornitore di esperienze o attività, non collegato e/o correlato e/o connesso in alcun modo a Villa Prato
- **Esperienza** o **Attività**: indica l’attività o il percorso esperienziale come implementati ed offerti da Terze Parti
- **Condizioni della Terza Parte**: indica le condizioni contrattuali applicate dalla Terza Parte all’**Attività** o all’**Esperienza** resa

Articolo 2

Clausola di hardship e lingua applicabile

2.1. Ove una clausola delle presenti **Condizioni** fosse dichiarata invalida e/o inapplicabile, la presente **Policy** verrà comunque applicata nella misura più estesa consentita dalla legge e il **Cliente** sarà comunque vincolato al rispetto ed all'adempimento puntuale di tutte le altre clausole.

2.2. La versione in lingua italiana della presente **Policy** è quella originale. In caso di contestazione dei significati, o di mancata corrispondenza tra i significati in italiano e in un'altra lingua, si applicheranno i termini in lingua italiana.

Articolo 3

Oggetto e costi del Servizio Concierge

3.1. Quando il **Cliente** effettua una prenotazione alberghiera presso **Villa Prato**, quale completamento del soggiorno presso la struttura, un incaricato del relais potrà proporre il **Servizio Concierge**, consistente nel diritto di accesso e fruizione del **Cliente** ad **Esperienze** ed **Attività** sul territorio offerte, organizzate ed erogate da Terze Parti.

3.2. Il **Servizio Concierge** è collegato alla prenotazione del soggiorno alberghiero ed è dipendente dalla effettiva fruizione del medesimo e consisterà nella presentazione delle **Esperienze** disponibili con espressa e precisa indicazione dei prezzi e dei costi applicati, nella prenotazione delle medesime, nella gestione delle relazioni e delle comunicazioni con le **Terze Parti** fornitrici e nel pagamento dei costi in nome e per conto del **Cliente**.

3.3. Nessuna **Esperienza** od **Attività** sarà definitivamente prenotata ed organizzata senza aver prima ottenuto dal **Cliente** il consenso a procedere, scritto o verbale, in particolare con riferimento all'accettazione espressa dei costi, dei prezzi, dei termini e dei limiti e criteri di accesso e fruizione delle medesime.

3.4. Sono a carico del **Cliente** sia il costo delle **Esperienze** e delle **Attività** prenotate dal **Servizio Concierge** in nome e per conto del medesimo e da corrispondere alle **Terze Parti** fornitrici sia tutti i costi correlati (prenotazione, cancellazione, modifica, assicurazione, tasse, variazioni del cambio di valuta, etc.).

3.5. Il **Cliente** si impegna ad assumere ed a mantenere un comportamento conforme ai principi di lealtà e correttezza in occasione dell'esecuzione dell'**Esperienza** ed a non tenere, in nessun caso, comportamenti contrari alla legge e alle norme regolamentari che possano mettere in pericolo la propria o l'altrui incolumità, come allo scopo rese note dalla **Terza Parte**.

TERMINI E CONDIZIONI DI ESECUZIONE

Articolo 4

Vincolo contrattuale con la Terza Parte – Esperienze e Attività

4.1. Quando completa la prenotazione dell'esperienza o dell'attività usufruendo del **Servizio Concierge**, il **Cliente** accetta le presenti **Condizioni generali** ed eventuali ulteriori condizioni della **Terza Parte** fornitrice, come comunicate e specificate durante il processo di prenotazione.

4.2. La realizzazione delle **Esperienze** ed **Attività** prenotate attraverso il **Servizio Concierge** è comunque soggetta ai termini, alle condizioni ed alle tariffe liberamente ed autonomamente fissate e stabilite da tali fornitori terze parti, a cui il **Cliente** è contrattualmente vincolato a partire dal momento in cui accetta l'**Esperienza** o l'**Attività** proposta. In ragione della completa autonomia delle terze parti fornitrici, **Villa Prato** non ha alcuna facoltà di intervento, nemmeno a titolo di collaborazione o mediazione, sui già menzionati termini, condizioni e tariffe.

4.3. **Villa Prato** è altresì esclusa dai termini e/o dalle condizioni di servizio tra il **Cliente** ed il terzo fornitore del servizio di **Esperienza**. La **Terza Parte** è il responsabile esclusivo dell'**Esperienza**, dalla proposta a tutte l'esecuzione ed attuazione.

4.4. Per parte propria, **Villa Prato** garantisce la corretta e legittima conservazione dei dati personali forniti dal **Cliente** e ne garantisce l'utilizzo esclusivamente per i fini di fruizione del **Servizio Concierge** per i quali sono stati ceduti e non per scopi diversi, come specificati dalle presenti condizioni e come previsti nella normativa italiana, comunitaria e internazionale di tempo in tempo vigente ed applicabile in materia, da intendersi in questa sede espressamente richiamate.

Articolo 5

Condizioni e accesso al Servizio Concierge

5.1. **Villa Prato** rende disponibili e conoscibili durante la procedura di prenotazione le proprie condizioni di cancellazione così come quelle di ciascuna terza parte fornitrice dei servizi di **Esperienza** ed eventuali altre condizioni relative ai requisiti di età, ai supplementi per prenotazioni di gruppo, ai requisiti richiesti per l'accesso a specifiche esperienze prenotabili, sia nell'e-mail sia nella telefonata di conferma sia mediante la pubblicazione sul proprio sito web.

5.2. Il diritto di accesso al **Servizio Concierge** diventa effettivo ed è attivo dal giorno della prenotazione di un soggiorno alberghiero presso **Villa Prato** e di accettazione della relativa proposta, come comunicata da **Villa Prato** via e-mail ovvero via altro mezzo di comunicazione al momento della conclusione del contratto di soggiorno ed è vincolato al periodo di permanenza presso il *relais*.

5.3. Il predetto diritto di accesso viene terminato automaticamente non appena fruito il servizio, l'esperienza o l'attività fornita da terze parti e comunque entro la data di termine del soggiorno.

Articolo 6

Conclusione contratto di esperienza sul territorio - Condizioni

6.1. La presentazione del Servizio *Concierge*, la pubblicazione sul sito di **Villa Prato** delle esperienze disponibili, la proposta telefonica e l'invio a mezzo mail dell'elenco delle esperienze e del relativo costo unitamente all'accettazione della prenotazione di soggiorno alberghiero costituiscono un invito rivolto al **Cliente** a formulare a **Villa Prato** una proposta contrattuale d'acquisto dell'esperienza fornita da **Terze Parti**.

6.2. Prima della conferma effettiva dell'**Esperienza**, al **Cliente** è inviata apposita comunicazione che, richiamando espressamente le presenti **Condizioni generali** ed eventuali ulteriori condizioni della **Terza Parte** fornitrice, quantifica il preventivo dell'**Esperienza** o delle **Esperienze** prescelte e ne riassume i contenuti, il loro prezzo singolo e complessivo e le eventuali spese ulteriori legate alla fornitura della **Terza Parte**.

6.3. I documenti dovranno essere restituiti dal **Cliente**, firmati in corrispondenza della menzione "per accettazione" via fax o mail, secondo le istruzioni indicate negli stessi, prima dell'effettuazione della prenotazione da parte del **Servizio Concierge**.

6.4. Con l'invio dell'accettazione, il **Cliente** riconosce di avere completa conoscenza e di accettare integralmente la presente **Policy** e **Condizioni generali**, e di avere completa conoscenza e di accettare integralmente le clausole integrative delle **Terze Parti** fornitrici dell'**Esperienza**, come comunicate unitamente al preventivo.

6.5. La **Terza Parte** fornitrice dell'**Esperienza** prenotata attraverso il **Servizio Concierge** conserva comunque il diritto di accettare o meno a propria discrezione la prenotazione effettuata attraverso il **Servizio Concierge**. Il rifiuto e le relative motivazioni, ove presenti, saranno comunicati al **Cliente**, senza oneri a suo carico.

6.6. L'accettazione della proposta del **Cliente** è confermata dal **Servizio Concierge** con l'invio di un messaggio di posta elettronica all'indirizzo e-mail comunicato dal **Cliente**. Il contratto di fornitura dell'**Esperienza** sul territorio si intende concluso con l'invio della summenzionata conferma al **Cliente**.

6.7. Il **Cliente** si impegna e si obbliga, una volta concluso la procedura di prenotazione, a stampare e conservare le presenti **Condizioni generali** e le eventuali ulteriori condizioni del servizio delle **Terze Parti**, già visionate ed accettate all'atto dell'accettazione.

6.8. Allorquando completa la prenotazione dell'**Esperienza** o dell'**Attività** usufruendo del **Servizio Concierge**, è compito e responsabilità esclusiva del **Cliente** accertarsi che le informazioni personali fornite siano corrette e che siano presenti i requisiti, le idoneità e le condizioni fisiche e personali richieste dalle **Terze Parti** fornitrici per l'accesso all'**Esperienza** o all'**Attività**.

Articolo 7

Prenotazione - Cancellazione e annullamento

7.1. Nel caso di cancellazione della prenotazione alberghiera o di mancata presentazione del **Cliente**, si riterrà altresì cancellata la prenotazione dell'**Esperienza** effettuata attraverso il **Servizio Concierge** ed il costo extra della cancellazione o mancata presentazione così come l'eventuale rimborso dipenderanno dalle rispettive condizioni della **Terza Parte** fornitrice dell'**Esperienza**.

7.2. La suddetta decadenza automatica è conseguenza della cessazione del **Servizio Concierge** e non può ritenersi in alcun modo indicativa, né costitutiva e fonte di un inesistente collegamento negoziale ovvero societario ovvero discendente da qualsiasi altro titolo o genere tra **Villa Prato** e le **Terze Parti** fornitrici dell'esperienza.

7.3. In caso di cancellazione della prenotazione da parte del **Cliente** dopo la recezione del preventivo approvato da parte del **Servizio Concierge**, sono comunque dovute dal

Cliente le commissioni e le spese relative ai servizi già prestati o in corso di realizzazione da parte dei fornitori esterni, relative ai loro termini e condizioni, come resi noti e comunicati al **Cliente** in sede di prenotazione.

7.4. In caso di annullamento dell'esperienza da parte della Terza Parte fornitrice per qualsivoglia motivo o causa, nulla potrà essere contestato a **Villa Prato** in termini di responsabilità, anche monetaria e si applicheranno i termini e le condizioni di eventuale rimborso adottati dalla **Terza Parte** fornitrice, come resi noti e comunicati al **Cliente** in sede di prenotazione e dei quali si fa in questa sede esplicito richiamo.

Articolo 8

Pagamento

8.1. Il pagamento viene ricevuto in esecuzione del **Servizio Concierge** da **Villa Prato**, che sarà quindi responsabile della relativa gestione e del completamento della transazione con la **Terza Parte** fornitrice dell'**Esperienza**. Il pagamento costituisce l'accordo finale sul prezzo "dovuto e pagabile"

8.2. Ove per la prenotazione dell'**Esperienza** mediante il **Servizio Concierge** la **Terza Parte** richiedesse un pagamento anticipato anche parziale, questo potrà essere ricevuto o preautorizzato al momento della prenotazione e potrà essere non rimborsabile. Prima della prenotazione, è onere del **Cliente** verificare le condizioni di pagamento anticipato come rese disponibili durante la procedura di prenotazione, che il **Servizio Concierge** non può influenzare e di cui non è responsabile.

8.3. In caso di pagamento a mezzo carta di credito, il metodo di pagamento del **Cliente** potrebbe essere indicato in una valuta predefinita diversa da quella di pagamento e pertanto la banca o il fornitore di servizi di pagamento (o i relativi fornitori di servizi di pagamento) potrebbero addebitare costi aggiuntivi. Prima della prenotazione, è onere del **Cliente** verificare le condizioni applicate dal fornitore dei servizi di pagamento alle variazioni di valuta

8.4. Le fatture saldate sono emesse a nome del **Cliente** e sono inviate al medesimo direttamente dal **Servizio Concierge**.

Articolo 9

Responsabilità - Limiti

9.1. Il **Servizio Concierge** è vincolato da obbligazioni di mezzi e non può essere ritenuto responsabile per il mancato, ritardato o incompleto svolgimento dell'**Esperienza**, per l'irregolare o insoddisfacente esecuzione della medesima ovvero per le conseguenze pregiudizievoli pervenute al **Cliente** in ragione dell'inadempimento della **Terza Parte** fornitrice.

9.2. Il **Servizio Concierge** non è responsabile per la mancata realizzazione o per il ritardo nell'adempimento dell'**Esperienza** prenotata in dipendenza di eventi naturali o cause di forza maggiore, inclusi i seguenti eventi indicati a titolo esemplificativo e non esaustivo: guerre civili o internazionali, rivolte, nota instabilità politica, terrorismo, rappresaglia,

restrizioni al libero movimento di persone e beni, scioperi, esplosioni, disastri naturali, esplosioni nucleari.

9.3. In aggiunta, il **Servizio Concierge** non può essere ritenuto responsabile di qualsivoglia conseguenza derivante dalla realizzazione e dall'esecuzione dell'esperienza né può essere ritenuto responsabile della vendita diretta di prodotti o ulteriori servizi da parte delle **Terze Parti** e della relativa rispondenza alle caratteristiche promesse ovvero all'utilizzabilità o fruibilità.

9.4. Le **Terze Parti** fornitori di servizi sono le uniche responsabili della garanzia e della qualità dei servizi offerti tramite il **Servizio Concierge**. Eventuali reclami possono, tuttavia, essere indirizzati al **Servizio Concierge** che li trasmetterà alla **Terza Parte** fornitrice. La **Terza Parte** è l'unica responsabile dell'adempimento dell'**Esperienza** e si farà completo ed esclusivo carico della risposta e della gestione del reclamo.

9.5. Il **Servizio Concierge** è escluso dai termini e dalle condizioni di servizio tra il **Cliente** e la **Terza Parte** fornitrice dell'Esperienza, di cui la predetta **Terza Parte** è responsabile esclusiva.

9.6. Attraverso il **Servizio Concierge**, le **Terze Parti** offrono direttamente, in proprio nome e dietro propria esclusiva responsabilità, servizi di **Esperienza** ed assistenza a livello locale. Le predette **Terze Parti**:

- a) non controllano né gestiscono, né sono collegate a titolo alcuno con Villa Prato
- b) non hanno diretti rapporti contrattuali con Villa Prato
- c) non rappresentano o stipulano contratti o accettano documenti in nome e per conto né per delega di Villa Prato
- d) non operano come agenti né agiscono in nome e per conto e per delega di Villa Prato.

9.7. Il **Cliente** è informato del fatto che, durante lo svolgimento dell'**Esperienza**, **Villa Prato** non garantisce la presenza di un medico e di una ambulanza e, per l'effetto, con la sottoscrizione della presente **Policy** dichiara espressamente di rinunciare a qualsiasi azione o rivalsa nei confronti di **Villa Prato** o dei suoi operatori per danni diretti ed indiretti che si dovessero verificare in ragione della predetta assenza.

Articolo 10

Comunicazioni con il Fornitore di servizi

10.1. Le attività di supporto e sostegno nella comunicazione e nella prenotazione dell'**Esperienza** svolte in esecuzione del **Servizio Concierge** non possono in alcun modo essere interpretate come assunzione di responsabilità da parte di **Villa Prato** per l'effettivo e corretto adempimento delle obbligazioni assunte dalla **Terza Parte** con l'accettazione della prenotazione dell'**Esperienza**, né per la regolare e corretta esecuzione della medesima.

10.2. Parimenti, il **Servizio Concierge** non assume responsabilità né presta alcuna garanzia ad alcun titolo per l'**Esperienza** o per aspetti della medesima che la **Terza Parte** fornitore soddisfi o non soddisfi.

Articolo 11

Dati personali trattamento GDPR

11.1. I dati saranno trattati a norma del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e del GDPR, in materia di protezione dei dati personali. La sicurezza dei dati personali è fondamentale per **Villa Prato**, che protegge i dati personali e le informazioni sugli strumenti e sui mezzi di pagamento nel rispetto delle vigenti normative, nazionali, comunitarie ed internazionali.

11.2. I nominativi e i dati personali dei **Clienti** raccolti come parte della realizzazione del **Servizio Concierge** sono destinati esclusivamente a tale scopo e l'accesso a tali dati è consentito esclusivamente ai soggetti incaricati della relativa gestione in ragione del ruolo e dell'incarico svolto all'interno del **Servizio Concierge**.

11.3. Salvo diversa precisazione scritta all'atto dell'adesione al **Servizio Concierge**, il **Cliente** accetta l'archiviazione e l'elaborazione dei propri dati personali per la realizzazione dei servizi da parte del **Servizio Concierge** come pure la divulgazione alle **Terze Parti** fornitrici dell'**Esperienza**. In caso di mancata autorizzazione al trattamento da parte del **Cliente**, il Servizio Concierge potrebbe non essere in grado di provvedere alle prenotazioni.

11.4. Il **Servizio Concierge** garantisce la corretta e legittima conservazione dei dati personali forniti dal **Cliente** e ne garantisce l'utilizzo esclusivamente per i fini per i quali sono stati ceduti e non per scopi diversi, come specificati dalle presenti condizioni e come previsti nella normativa italiana, comunitaria e internazionale di tempo in tempo vigente ed applicabile in materia, da intendersi in questa sede espressamente richiamate.

11.5. Il **Cliente** ha, in ogni caso, il diritto di accedere, modificare, rettificare e cancellare dati che lo riguardano ai sensi della normativa vigente. Per esercitare questo diritto, il **Cliente** dovrà contattare il **Servizio Concierge** al seguente indirizzo: info@relaisvillaprato.it

Articolo 12

Foro competente e legge applicabile

12.1. Le presenti **Condizioni generali** ed il **Servizio Concierge** sono disciplinati dalla legge italiana e rimesse alla giurisdizione del giudice italiano.

12.2. Le controversie in ordine all'applicazione, interpretazione ed esecuzione del **Servizio Concierge**, anche con **Clienti** residenti al di fuori del territorio italiano, sono devolute alla competenza del Foro di Asti, in quanto giudice del luogo in cui viene eseguito il **Servizio Concierge**.

12.3. Ove, in violazione delle presenti **Condizioni generali**, il **Servizio Concierge** sia attivato nei confronti di un Cliente professionista sarà esclusivamente competente il Foro di Asti per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine all'applicazione, interpretazione ed esecuzione del medesimo.

Articolo 13

Clausole vessatorie

A norma degli artt. 1341 e 1342 c.c. le parti, previa attenta lettura di ogni clausola e rilettura di quelle della presente **Policy** di cui agli articoli

art. 4 - Vincolo contrattuale con la Terza Parte – Esperienze e Attività

art. 6 - Conclusione contratto di esperienza sul territorio - Condizioni

art. 7 - Prenotazione - Cancellazione e annullamento

art. 9 - Responsabilità - Limiti

articolo 12 - Foro competente e legge applicabile

e dichiarano espressamente di approvarle.