

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI PER LA VENDITA DI SERVIZI DA PARTE DEL LOUVRE HOTELS GROUP

*Aggiornato il 29 febbraio 2024*

PROPRIETARIO, HOST e EDITORE DEL SITO

LOUVRE HOTELS GROUP

[Société par actions simplifiée (società per azioni semplificata)] con capitale di € 117.624.016, RCS Nanterre 309 071 942, con sede legale in Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 PUTEAUX / LA DEFENSE.

Direttore della pubblicazione: Olivier Daurat

Tel: +33 (0)1.73.21.98.99 - E-mail: [relation@louvre-hotels.com](mailto:relation@louvre-hotels.com)  
Numero individuale di identificazione IVA: FR 16 309 071 942  
SIRET: 309 071 942 00 127

RIFERIMENTO ALLE APPLICAZIONI PER DISPOSITIVI MOBILI

Google Play Store

**Apple Store**

L'UTENTE È PREGATO DI LEGGERE ATTENTAMENTE I SEGUENTI TERMINI E CONDIZIONI RELATIVI AI SERVIZI DEL LOUVRE HOTELS GROUP PRIMA DI PRENOTARE

In qualità di dirigente di una catena alberghiera, LOUVRE HOTELS GROUP vende i servizi presenti sul sito commerciale di LOUVRE HOTELS GROUP, sui siti commerciali dei propri marchi commerciali, sulle applicazioni per dispositivi mobili e su una piattaforma dedicata al suo programma di fedeltà (di seguito chiamati "**Servizi**").

I presenti Termini e condizioni di vendita (di seguito "**T&C**") si applicano a qualsiasi prenotazione effettuata dai singoli non commerciali per scopi personali (di seguito "**Ospite**") sui servizi di LOUVRE HOTELS GROUP, in una struttura affiliata a LOUVRE HOTELS GROUP, erogati, in particolare, sotto i marchi Première Classe, Campanile, Kyriad, Kyriad Prestige, Kyriad Direct, Tulip Inn, Golden Tulip, Royal Tulip, Sarovar, Tulip Résidences (di seguito i "**Marchi commerciali**") e all'interno delle strutture dei partner (i "**Partner**"). Alcune delle pagine dei Servizi sono dedicate a offerte speciali da LOUVRE HOTELS GROUP, in particolare riservate a persone giuridiche (ad esempio: Welcom Sport). Ove applicabile, i termini e le condizioni di queste offerte professionali o speciali sono disponibili nelle pagine dedicate.

L'Ospite è invitato a contattare la struttura selezionata per conoscere i termini e le condizioni di soggiorno della struttura (di seguito "**T&C di soggiorno**").

Utilizzando i Servizi, l'Ospite prende atto della propria piena capacità giuridica nel ritenersi direttamente collegati a questi T&C e garantisce la veridicità e l'accuratezza delle informazioni fornite.

L'Ospite sceglie le offerte presentate tra i Servizi che sono valide al momento della consultazione.

L'accettazione di Termini e condizioni da parte dell'Ospite avviene al momento della prenotazione, in modo che l'Ospite riconosca di averli letti e accettati prima di prenotare; non è possibile effettuare una prenotazione se questi non vengono accettati.

### **Vendita per i marchi partner:**

Le relazioni di LOUVRE HOTELS GROUP con i Partner sono regolate da accordi commerciali stipulati tra LOUVRE HOTELS GROUP e i Partner. Le condizioni applicabili alle prenotazioni relative ai Servizi dei Partner sono descritte all'interno dell'articolo 5 dei T&C.

Inoltre, l'Ospite prende debitamente atto del fatto che i Partner potrebbero richiedere che l'Ospite accetti i propri Termini e condizioni di vendita come parte della prenotazione. In caso di prenotazione presso un hotel appartenente a un Partner di LOUVRE HOTELS GROUP, l'Ospite è tenuto a contattare il Partner selezionato per chiedere informazioni sui Termini e condizioni di soggiorno.

## CONTENUTI

### ARTICOLO 1: DEFINIZIONI

### ARTICOLO 2: AMBITO: PRENOTAZIONI PERSONALI

### ARTICOLO 3: PRENOTAZIONI – REGOLE GENERALI

1. Processo di prenotazione
2. Indicazione dei prezzi
3. Cancellazione/Modifica della prenotazione da parte dell'Ospite
4. Orari di prenotazione dei Servizi

### ARTICOLO 4: PAGAMENTO

1. Termini generali e condizioni di vendita
2. Metodi di pagamento

### ARTICOLO 5: SITI WEB TURISTICI DI TERZE PARTI - PARTNER

1. Siti web turistici di terze parti
2. Prenotazione tramite i marchi dei nostri partner

ARTICOLO 6: TERMINI E CONDIZIONI SPECIFICI DI OFFERTE PROMOZIONALI E/O OFFERTE SPECIALI

ARTICOLO 7: TERMINI E CONDIZIONI SPECIFICI DEI PROGRAMMI FEDELTA'

ARTICOLO 8: RESPONSABILITÀ

ARTICOLO 9: MODIFICHE AI T&C generali

ARTICOLO 10: DATI PERSONALI

ARTICOLO 11: DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

ARTICOLO 12: COMPLETEZZA E TITOLI

ARTICOLO 13: FORZA MAGGIORE

ARTICOLO 14: RECLAMI – SERVIZI PER GLI OSPITI

ARTICOLO 15: MEDIATORE PER I CONSUMATORI

ARTICOLO 16: LEGISLAZIONE APPLICABILE

ARTICOLO 1: DEFINIZIONI

I termini definiti in questo articolo che iniziano con lettera maiuscola, che all'interno dei T&C generali si usino al singolare o al plurale, hanno i seguenti significati :

**“Applicazioni per dispositivi mobili”**: fa riferimento alle applicazioni per dispositivi mobili gestite da LOUVRE HOTELS GROUP che l'Ospite può scaricare e alle quali può accedere da un telefono cellulare o da un tablet, e tramite cui l'Ospite può effettuare prenotazioni presso la struttura.

**“Ospite/i”**: fa riferimento agli individui non commerciali, adulti e nel pieno delle proprie facoltà che effettuano prenotazioni personali (al contrario delle prenotazioni di gruppo) per scopi personali sui Servizi LOUVRE HOTELS GROUP.

**“T&C generali di soggiorno”**: si riferisce al/ai documento/i rilasciato/i da ogni struttura contenente/i la descrizione dei Termini e delle condizioni di soggiorno

all'interno della stessa, in particolare gli orari di check-in e check-out, le regole sui minori, ecc. L'Ospite è invitato a contattare la struttura selezionata per conoscerne i T&C di soggiorno.

**“Dati”**: fa riferimento a tutte le informazioni fornite dall'Ospite al momento della prenotazione, riguardanti se stesso e le terze parti per cui sta effettuando la prenotazione, inclusi i dati personali.

**“Dati personali”**: fa riferimento a qualsiasi informazione riguardante un soggetto direttamente o indirettamente identificato o identificabile, in particolare tramite riferimento a identificatore quale nome proprio, numero di identificazione, dati geografici, username online o altre indicazioni specifiche sull'identità fisica, psicologica, genetica, mentale, economica, culturale o sociale.

**“Struttura/e”**: fa riferimento alle strutture alberghiere sotto i Marchi commerciali di LOUVRE HOTELS GROUP, o dei Partner presso le quali un Ospite può effettuare prenotazioni usando i Servizi e, se applicabile, le strutture alberghiere del Partner.

**“Offerta/e”**: fa riferimento alla sistemazione offerta (letti, camere, appartamenti, ville, ecc.) di una Struttura promossa nei vari Servizi, tra cui in particolare la descrizione della Struttura, la presentazione e le caratteristiche specifiche di ciascun alloggio, la tariffa applicabile, le condizioni di garanzia e di cancellazione. Si ricorda all'Ospite che la Struttura prenotata avrà i suoi T&C di Soggiorno specifici. Se del caso, l'Ospite può contattare la Struttura selezionata per saperne di più.

**“Partner”**: fa riferimento a qualsiasi partner commerciale di LOUVRE HOTELS GROUP, stakeholder all'interno del settore alberghiero e turistico, che svolge le proprie attività sotto i marchi commerciali di cui è proprietario e per cui ha stabilito degli accordi con LOUVRE HOTELS GROUP, che gli ha concesso di vendere servizi di alloggio disponibili presso le sue strutture.

**“Prenotazione/i”**; **“Prenotazione/i online”**: prenotazione/i di alloggi presso una Struttura tramite i Servizi.

**“Prenotazioni personali”**: diversamente dalle prenotazioni di “Gruppo”, questo tipo di prenotazione include un numero massimo di alloggi e/o persone. Se tale numero dovesse eccedere il limite consentito, questi T&C non saranno applicabili. Si farà invece riferimento ai T&C e alle tariffe specifiche per le Prenotazioni di gruppo. A tale riguardo, con la presente si informa l'Ospite che LOUVRE HOTELS GROUP e/o la Struttura si riserva la possibilità di cancellare una Prenotazione personale e reindirizzare l'Ospite al dipartimento delle Prenotazioni di gruppo, nel caso in cui si accorgesse che sono state effettuate due Prenotazioni online consecutive dallo stesso Ospite e/o dalle stesse persone coinvolte nello stesso soggiorno, per le stesse date e contenente un numero di alloggi e/o persone eccedente il numero massimo consentito per una Prenotazione personale sui Servizi.

**“Servizi”**: indica il Sito, i Siti dei marchi commerciali, il sito dedicato al programma fedeltà LOUVRE HOTELS GROUP e le applicazioni per dispositivi mobili su cui gli Ospiti possono effettuare Prenotazioni personali presso le Strutture.

“Sito”: fa riferimento al sito web gestito da LOUVRE HOTELS GROUP sotto il marchio di LOUVRE HOTELS GROUP su cui i Marchi commerciali di LOUVRE HOTELS GROUP sono commercializzati e su cui gli Ospiti possono effettuare Prenotazioni presso le Strutture.

“**Siti dei marchi commerciali**”: fa riferimento ai siti web su cui i Marchi commerciali di LOUVRE HOTELS GROUP e (su alcuni siti) i marchi dei Partner sono commercializzati e su cui gli Ospiti possono effettuare Prenotazioni personali presso le Strutture.

“Tariffa prenotata”: si riferisce al Prezzo e alle condizioni applicabili (cancellazione, modifiche, ecc.) in virtù di questi T&C generali e dell’Offerta presentata dalla Struttura, selezionata e accettata dall’Ospite nell’ambito della Prenotazione e dopo la conferma della stessa. Questa Tariffa può comprendere tasse locali e/o addizionali, corrispondenti, nello specifico, ai servizi addizionali selezionati dall’Ospite.

## **ARTICOLO 2: AMBITO: PRENOTAZIONI PERSONALI**

Questi T&C generali sono applicabili esclusivamente alle Prenotazioni personali sui Servizi.

Per quanto riguarda i Servizi, il numero massimo di alloggi prenotabile come Prenotazione personale, secondo i T&C generali, è di nove (9) alloggi o quindici (15) persone al massimo.

Per qualsiasi Prenotazione che comprenda un numero maggiore di persone e/o di alloggi, l’Ospite deve completare il modulo di contatto collocato nella pagina “Contatti” dei Servizi.

Condizioni specifiche possono applicarsi nel contesto della vendita da parte delle Strutture partner. In questo caso, l’Ospite deve fare riferimento all’articolo 5 dei T&C generali.

## **ARTICOLO 3: PRENOTAZIONI – REGOLE GENERALI**

(i) Processo di prenotazione

-L’Ospite può effettuare Prenotazioni online sui Servizi.

-La prenotazione si considera effettuata quando all’Ospite viene comunicato un numero di prenotazione sulla schermata di conferma; l’Ospite riceve la conferma della prenotazione via e-mail.

Per ciascuna Prenotazione, viene generato un numero di Prenotazione che viene comunicato all’Ospite. Questo permette all’Ospite di poter cancellare la propria Prenotazione, laddove questo sia reso possibile dai termini e condizioni specifici applicabili alla Tariffa prenotata.

- L’Ospite si impegna, prima di qualsiasi Prenotazione sui Servizi, a inserire le informazioni obbligatorie richieste nel modulo di Prenotazione online.

## **(ii)Indicazione dei prezzi**

Per qualsiasi Prenotazione su un Servizio, i prezzi sono validi nel momento in cui l'Ospite consulta quel Servizio.

A seconda della legislazione del Paese, i prezzi "a partire da" sono visualizzati comprensivi di tutte le tasse o escluse le tasse al momento della visualizzazione. In ogni caso, prima dell'emissione della conferma della Prenotazione, il prezzo che l'Ospite deve pagare viene visualizzato con i dettagli delle tasse applicabili nel riepilogo della Prenotazione. Questo prezzo include le tasse applicabili al giorno della consultazione e qualsiasi modifica della tariffa applicabile sarà automaticamente comunicata sui prezzi mostrati alla data della fatturazione.

I prezzi sono visualizzati nella valuta associata alla lingua del Servizio selezionata dall'Ospite o definita per impostazione predefinita dal browser.

Qualsiasi conversione a una diversa valuta rispetto a quella usata dalla Struttura è data solo in qualità di informazione e non su base contrattuale.

Tutte le Prenotazioni, indipendentemente dalla loro origine, sono pagabili nella valuta locale della Struttura, a esclusione delle disposizioni specifiche indicate sul sito della Struttura. L'Ospite può contattare direttamente la Struttura per ottenere tali informazioni e conoscere i relativi T&C generali di soggiorno.

Se il pagamento alla Struttura viene effettuato in una valuta diversa da quella confermata nella Prenotazione, le commissioni di cambio verranno pagate dall'Ospite.

Nel caso di modifiche alle condizioni dell'Offerta durante il processo di Prenotazione sul Servizio (es.: tariffe, disponibilità, ecc.), l'Ospite ne sarà informato prima che la sua Prenotazione venga confermata.

I Prezzi sono dinamici e soggetti a modifiche in qualsiasi momento, modifiche non applicabili alle Prenotazioni confermate, ad eccezione delle modifiche alle imposte di legge e fiscali decise dalle autorità competenti.

Al momento di effettuare una Prenotazione sui Servizi, l'Ospite ha la possibilità di scegliere tra due diverse tariffe:

- - La tariffa prepagata: prenotare su Internet con almeno un (1) giorno di anticipo per ricevere uno sconto fino al dieci per cento (10%) presso gli hotel partecipanti Campanile, Kyriad e Kyriad Prestige e fino all'8 per cento (8%) presso gli hotel partecipanti Première Classe e Kyriad Direct, solo sulla tariffa della camera. L'offerta è soggetta a date e disponibilità a questa tariffa. Offerta non rimborsabile, non modificabile, non cancellabile, non cumulabile con altre promozioni. Durante il soggiorno è necessario presentare il documento d'identità in hotel.
  - Special rate: Prenotando su Internet con almeno un (1) giorno di anticipo, avrai diritto a uno sconto del quindici per cento (15%) sulle

tariffe per camera negli hotel Première Classe e Kyriad Direct aderenti all'iniziativa. La prenotazione può essere cancellata e modificata gratuitamente fino a mezzanotte tre (3) giorni prima della data di check-in prevista (ora locale dell'hotel). Dopo il termine, la prenotazione dovrà essere pagata per intero e la tariffa verrà addebitata sulla carta di credito dell'ospite. Qualsiasi modifica apportata prima delle 18:00 della data di check-in dell'Ospite sarà addebitato alla tariffa applicabile alla data in cui viene effettuata la modifica.

- Tariffa flessibile: la prenotazione su Internet può essere annullata e modificata gratuitamente fino alle 18:00 della data di check-in (ora locale della Struttura). Trascorso questo periodo, sulla carta dell'Ospite verrà addebitata una penale corrispondente all'importo della prima notte prenotata. Qualsiasi modifica apportata prima delle 18:00 della data di check-in dell'Ospite sarà addebitato alla tariffa applicabile alla data in cui viene effettuata la modifica.

Condizioni specifiche possono applicarsi nel contesto della vendita da parte delle Strutture partner. In questo caso, l'Ospite deve fare riferimento all'articolo 5 dei T&C generali.

### **(iii) Cancellazione/Modifica della prenotazione da parte dell'Ospite**

- Per ogni Prenotazione, verrà generato e consegnato all'Ospite un numero di Prenotazione, con cui sarà possibile cancellare la Prenotazione, ove concesso dai Termini e condizioni specifici applicabili alla Tariffa prenotata dall'Ospite.
- Le condizioni della Tariffa prenotata specificano i Termini e condizioni di cancellazione e/o modifica della Prenotazione dell'Ospite. Laddove la Tariffa prenotata dall'Ospite lo permetta, qualsiasi cancellazione può essere effettuata alla voce "Le mie prenotazioni" nell'Area ospiti, mediante l'ufficio di prenotazione centrale, o contattando la Struttura.
- Si precisa che le Prenotazioni prepagate non sono cancellabili/rimborsabili (ad eccezione della struttura HOSHO, che offre una tariffa prepagata flessibile, cancellabile e modificabile). Sulla carta bancaria viene addebitato l'intero importo del soggiorno, incluse le tasse (a eccezione delle tasse locali, che vengono sempre pagate dall'Ospite direttamente in Struttura), il giorno stesso della Prenotazione, o nel giorno in cui l'Ospite effettua il check-in presso la Struttura.
- La Prenotazione può essere modificata direttamente con la Struttura, i cui contatti sono specificati nella conferma di Prenotazione inviata via e-mail.
- In caso di interruzione del soggiorno per decisione dell'Ospite, si incasserà l'intera somma concordata.
- Tutte le Prenotazioni sono nominative e in nessun caso possono essere cedute a terze parti, né gratuitamente, né pagando una penale, né in ambito commerciale.

Condizioni specifiche possono applicarsi nel contesto della vendita da parte delle Strutture partner. In questo caso, l'Ospite deve fare riferimento all'articolo 5 dei T&C generali.

Offerte promozionali: Le offerte promozionali possono essere effettuate dai Servizi. Se del caso, i termini delle offerte saranno menzionati nella pagina dedicata all'offerta e nei Termini e condizioni della Tariffa prenotata.

Conformemente all'articolo L.121-21-8 del Codice del Consumo francese, il diritto di recesso contemplato dall'articolo L.121-21 non è applicabile.

#### **(iv) Orari di prenotazione dei Servizi**

Nella maggior parte delle Strutture, la vendita online di sistemazioni per i Servizi si interrompe lo stesso giorno tra le 20:30 e alle 22:00 (ora locale della Struttura) a seconda del Marchio Commerciale. L'Ospite può contattare la Struttura successivamente a questo intervallo per verificare la disponibilità di alloggi.

La preghiamo di notare che la maggior parte delle Strutture CAMPANILE, PREMIERE CLASSE KYRIAD, KYRIAD DIRECT e KYRIAD PRESTIGE chiude alle ore 23:00 (ora locale della Struttura). È possibile effettuare un check-in tardivo; l'Ospite può contattare la Struttura per informazioni sui termini e condizioni.

Il Cliente può contattare la Struttura interessata per conoscere i suoi T&C di soggiorno.

Condizioni specifiche possono applicarsi nel contesto della vendita da parte delle Strutture partner. In questo caso, l'Ospite deve fare riferimento all'articolo 5 dei T&C generali.

### **ARTICOLO 4: PAGAMENTO**

#### **1 - Norme generali**

- Tutte le Prenotazioni, indipendentemente dalle loro origini, sono da pagarsi nella valuta locale della Struttura, se non diversamente accordato. L'Ospite è invitato a contattare la Struttura per conoscerne i T&C di soggiorno e le specifiche regole di pagamento.
- Se il pagamento alla Struttura viene effettuato in una valuta diversa da quella confermata nella Prenotazione, le commissioni di cambio verranno pagate dall'Ospite.
- Garanzia bancaria: Per ogni Prenotazione effettuata sui Servizi, escluse le prenotazioni che richiedono il pagamento anticipato online, verrà chiesto all'Ospite il numero della carta bancaria (e la data di scadenza) come garanzia. Sulla carta non verrà addebitato nessun importo e il pagamento del soggiorno verrà effettuato direttamente presso la Struttura all'arrivo o alla partenza (in base ai T&C di soggiorno di ciascuna Struttura), a meno che l'Ospite non si presenti alla Struttura, nel caso in cui non avesse cancellato la Prenotazione precedentemente, secondo le condizioni di cancellazione della Tariffa prenotata.
- Pre-autorizzazione bancaria a garanzia: Ogni Struttura ha specifici requisiti di pre-autorizzazione. Alla data in cui l'ospite effettua il check-in, la Struttura può richiedere una pre-autorizzazione dalla banca dell'Ospite sulla sua carta di

credito per coprire il costo della prenotazione, più una somma forfettaria per coprire le spese sostenute durante il soggiorno che non sono incluse nella tariffa prenotata (come il consumo del minibar o la tassa turistica) e qualsiasi danno alla camera causato dall'Ospite. La pre-autorizzazione è una somma fissa di denaro designata dalla Struttura in base al numero di camere e notti prenotate. Tale somma in contanti è indicata sul conto del titolare della carta. A parte alcune rare eccezioni relative ai contratti stipulati tra banche e fornitori di terminali di pagamento (TPE), la pre-autorizzazione della banca non viene addebitata. Tuttavia, a seconda dell'istituto bancario, la richiesta di pre-autorizzazione può ridurre temporaneamente il limite sulla carta bancaria utilizzata dall'Ospite per garantire il potenziale addebito o può apparire come addebito in sospeso. Al termine del soggiorno e dopo il pagamento della prenotazione, la Struttura richiederà l'annullamento della pre-autorizzazione della banca dell'Ospite, a meno che le circostanze in cui la richiesta è stata effettuata non si verifichino entro la durata del soggiorno. Generalmente, per scaricare l'importo pre-autorizzato, sono necessarie da ventiquattro (24) a quarantotto (48) ore, ma a seconda della banca dell'ospite, potrebbero essere necessari fino a sette (7) giorni lavorativi o più.

- Per attivare una richiesta di pre-autorizzazione, all'Ospite verrà chiesto di fornire i dati della sua carta bancaria. L'Ospite viene informato in anticipo delle caratteristiche della richiesta di pre-autorizzazione. I dati della carta bancaria sono conservati dal fornitore dei pagamenti in base a una rigorosa politica di sicurezza dei dati bancari. Nel caso in cui la banca dell'Ospite rifiuti la pre-autorizzazione, la prenotazione non può essere garantita.
- I Servizi propongono un numero di offerte promozionali per cui all'Ospite è consentito solo di pagare in anticipo online. NOTA: in questo caso, non sarà possibile effettuare alcuna modifica, cancellazione, o rimborso e il soggiorno totale verrà addebitato sulla Sua carta di credito. Conformemente all'articolo L.121-21-8 del Codice del Consumo francese, il diritto di recesso contemplato dall'articolo L.121-21 del Codice del Consumo francese non è applicabile.
- In caso di pagamento anticipato: le prenotazioni prepagate non sono cancellabili/rimborsabili (ad eccezione della struttura HOSHO, che offre una tariffa prepagata flessibile, cancellabile e modificabile). Sulla carta bancaria viene addebitato l'intero importo del soggiorno, incluse le tasse (a eccezione delle tasse di soggiorno, che vengono sempre pagate dall'Ospite direttamente in Struttura), il giorno stesso della Prenotazione, o nel giorno in cui l'Ospite effettua il check-in presso la Struttura. Gli ospiti possono contattare la Struttura per maggiori informazioni sulla normativa applicabile.
- No show: Nel caso in cui l'Ospite non si presenti presso la Struttura il giorno della Prenotazione, la stessa sarà considerata cancellata e si applicheranno le condizioni di cancellazione previste dalla Tariffa prenotata. All'Ospite potrebbe essere addebitata la prima notte dell'interno soggiorno, in base alle condizioni della Tariffa prenotata.

Condizioni specifiche possono applicarsi nel contesto della vendita da parte delle Strutture partner. In questo caso, l'Ospite deve fare riferimento all'articolo 5 dei T&C generali.

## **2 - Metodi di pagamento**

- Metodi di pagamento sui Servizi

Il pagamento sui Servizi si effettua tramite carta di credito.

I pagamenti anticipati garantiti che vengono effettuati sui Servizi online tramite carta di credito sono protetti. Vengono incassati o direttamente dalla Struttura selezionata, oppure attraverso il fornitore di servizi tecnici di LOUVRE HOTELS GROUP, in base a criteri monetari e geografici. Se del caso, l'Ospite è reindirizzato al sito web del fornitore di servizi tecnici per effettuare il pagamento.

All'Ospite potrebbe essere chiesto di mostrare presso la Struttura la stessa carta di credito con lo stesso numero di quella usata al momento della Prenotazione per garantire la prenotazione o per effettuare il pagamento anticipato. Qualora non siano in grado di soddisfare tale richiesta, la prenotazione non potrà essere garantita.

Quando i pagamenti vengono riscossi tramite i Servizi, sia direttamente dalla Struttura, o attraverso un intermediario tecnico di LOUVRE HOTELS GROUP, le carte di credito accettate sono Visa e Master Card. Può essere che siano accettati anche altri metodi di pagamento, come Carte Bleue, American Express, AlliPay, WeChatPay, UnionPay. Per le Prenotazioni e/o i pagamenti online, dovranno essere selezionati sui Servizi solo i metodi di pagamento accettati dalla Struttura presso cui l'Ospite ha effettuato la Prenotazione.

Condizioni specifiche possono applicarsi nel contesto della vendita da parte delle Strutture partner. In questo caso, l'Ospite deve fare riferimento all'articolo 5 dei T&C generali.

- Sicurezza dei pagamenti sui Servizi:

Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti con carta bancaria sui Servizi, l'Ospite deve inviare a LOUVRE HOTELS GROUP il criptogramma visivo (CVV) che appare sul retro della carta bancaria utilizzata. La sicurezza del pagamento si basa sull'autenticazione dell'Ospite tramite un codice e sulla riservatezza di tutti i dati da questo trasmessi.

Qualsiasi pagamento irregolare, non operativo, incompleto o fraudolento per motivi attribuibili all'Ospite comporterà la cancellazione della Prenotazione a spese dell'Ospite, senza pregiudizio per qualsiasi azione civile o penale intrapresa nei suoi confronti.

- Dati della Prenotazione

In ambito di lotta alle frodi online, le informazioni relative alla Prenotazione dell'Ospite possono essere inoltrate a terze parti autorizzate dalla legge o indicate da LOUVRE HOTELS GROUP per il solo scopo di verificare l'identità dell'Ospite, la validità della Prenotazione e il metodo di pagamento utilizzato.

Successivamente a questa ispezione, LOUVRE HOTELS GROUP si riserva il diritto di richiedere una fotocopia della carta d'identità dell'Ospite e/o qualsiasi informazione sulla sua identità. L'Ospite ha il diritto di accedere, rettificare e cancellare i propri dati

personali processati da LOUVRE HOTELS GROUP, secondo le condizioni della politica sulla protezione dei dati personali, accessibile sui Servizi facendo clic sul link che si trova sulla homepage dei Servizi, (link in fondo alla pagina dei Servizi).

- Metodi di pagamento presso la Struttura

I metodi di pagamento accettati (se diversi dai contanti) sono i seguenti: Visa e Master Card. Può essere che siano accettati anche altri metodi di pagamento, come: American Express, UnionPay, ecc.

Invitiamo l'Ospite a contattare la Struttura per conoscere i metodi di pagamento accettati.

Sono applicabili condizioni specifiche nella vendita delle Strutture dei Partner. In questo caso, l'Ospite deve fare riferimento all'articolo 5 dei T&C generali.

## ARTICOLO 5: Partner

### 1 - Vendita sui siti turistici di terze parti

LOUVRE HOTELS GROUP stringe accordi di partenariato con siti turistici di terze parti.

Questi partenariati hanno l'obiettivo di permettere all'Ospite, utilizzando i servizi sui siti turistici di terze parti, di cercare, selezionare e prenotare un alloggio presso le Strutture dei vari Marchi commerciali LOUVRE HOTELS GROUP.

In questo caso, il Partner è il principale punto di contatto dell'Ospite per qualsiasi domanda sulla Prenotazione.

Le Prenotazioni che l'Ospite effettua attraverso i siti turistici di terze parti si fanno mediante il modulo di Prenotazione elettronico accessibile online sul sito e sui servizi mobile dei siti turistici di terze parti.

I termini e le condizioni applicabili al soggiorno dell'ospite presso la Struttura selezionata sono i T&C generali della Struttura. L'Ospite può contattare la Struttura selezionata per saperne di più.

### Prenotazioni su marchi Partner

LOUVRE HOTELS GROUP stringe accordi di partenariato con marchi di hotel e turistici di terze parti: i Partner.

Questi partenariati hanno l'obiettivo di permettere all'Ospite di cercare, selezionare e prenotare un alloggio presso le Strutture dei marchi Partner di LOUVRE HOTELS GROUP sui Servizi.

Se del caso, l'Ospite entra in un rapporto contrattuale diretto con il Partner con cui ha effettuato una Prenotazione.

Dal momento in cui l'Ospite effettua una prenotazione con il marchio di un Partner, utilizzando i Servizi, l'Ospite prende atto che LOUVRE HOTELS GROUP agisce in qualità di intermediario tra l'Ospite e il Partner per facilitare la Prenotazione sui Servizi.

Quando si effettua una Prenotazione presso una Struttura sotto i marchi Partner di LOUVRE HOTELS GROUP, l'Ospite è invitato a contattare la Struttura selezionata per conoscerne i T&C generali di soggiorno.

LOUVRE HOTELS GROUP interviene inoltrando i dettagli della Prenotazione dell'Ospite tramite un'e-mail di conferma all'Ospite stesso a nome del Partner.

Le informazioni sulle offerte del Partner visualizzate sui Servizi si basano sulle informazioni comunicate dai Partner a LOUVRE HOTELS GROUP. I Partner mostrano le proprie offerte sui Servizi attraverso un sistema di connettività o un extranet.

L'Ospite prende atto e accetta che le Strutture dei marchi Partner sono responsabili delle informazioni inoltrate e dell'aggiornamento delle proprie tariffe, commissioni, prezzi, disponibilità, condizioni e altre informazioni visualizzate sui Servizi.

LOUVRE HOTELS GROUP non può verificare né garantire l'accuratezza, la precisione o l'eshaustività delle informazioni. Di conseguenza, LOUVRE HOTELS GROUP non è responsabile di errori, interruzioni del servizio, informazioni inaccurate, fuorvianti o errate, né dell'assenza di informazioni da parte dei Partner.

Ogni Partner le cui offerte sono rese disponibili sui Servizi è responsabile dell'accuratezza, completezza e correttezza delle proprie informazioni e offerte, che sono visualizzate sui Servizi, incluse tariffe, prezzi, commissioni, condizioni e disponibilità.

La Prenotazione è considerata composta dalla comunicazione di un numero di prenotazione all'Ospite sulla schermata di conferma; l'Ospite riceve la conferma di prenotazione via e-mail.

Condizioni specifiche delle offerte dei Partner:

Effettuando una Prenotazione con un Partner, l'Ospite accetta le condizioni della Tariffa prenotata applicabili (in particolare: modifica, cancellazione, no-show, tariffe, politiche di rimborso, tasse, offerte promozionali, ecc.).

Le condizioni della Tariffa prenotata dei marchi Partner sono quelle comunicate dai Partner a LOUVRE HOTELS GROUP e che LOUVRE HOTELS GROUP mostra sui Servizi.

LOUVRE HOTELS GROUP raccomanda all'Ospite di contattare la Struttura per verificare le condizioni mostrate dai Partner sui Servizi.

Metodi di pagamento - Marchi Partner:

Quando reso disponibile dai Servizi e dall'accordo esistente tra LOUVRE HOTELS GROUP e il Partner, l'Ospite ha la possibilità di pagare la propria Prenotazione direttamente sui Servizi (totalmente o parzialmente, secondo le condizioni dell'offerta del Partner), utilizzando i metodi di pagamento online sicuri. Per alcune Prenotazioni, un intermediario tecnico di LOUVRE HOTELS GROUP gestirà il pagamento per conto del Partner.

I termini e condizioni di vendita generali del Partner possono essere consultati facendo clic sul link qui sotto:

- The Lucien Barrière Group
  - <https://www.hotelsbarriere.com/fr/informations-legales/conditions-generales-de-vente.html>

#### ARTICOLO 6: TERMINI E CONDIZIONI SPECIFICI DI OFFERTE PROMOZIONALI E/O OFFERTE SPECIALI

In diversi momenti dell'anno, LOUVRE HOTELS GROUP propone offerte promozionali e/o offerte speciali a cui si applicano specifiche tariffe e specifici termini e condizioni di vendita, che possono essere consultati alle seguenti condizioni:

- Facendo clic sulla scheda sul Sito o sull'Applicazione mobile corrispondente all'offerta promozionale e/o all'offerta speciale applicabile alla Prenotazione dell'Ospite;
- Tramite la consultazione da parte dell'Ospite del Sito o dell'applicazione mobile;
- Per beneficiare di tali Offerte promozionali e Offerte speciali che permettono di accedere a tariffe speciali (sport, senior, aziendali), all'Ospite potrebbe essere chiesto di inserire un codice personale e specifico per giustificare l'applicazione di tale tariffa.

#### ARTICOLO 7: TERMINI E CONDIZIONI SPECIFICI DEI PROGRAMMI FEDELTA'À

IL LOUVRE HOTELS GROUP consente agli Ospiti di iscriversi al proprio programma fedeltà. I Termini e le condizioni generali di utilizzo e/o acquisto, ove applicabile, possono essere consultati facendo clic sui link corrispondenti sui Servizi. Questi programmi fedeltà non sono necessariamente validi con i marchi Partner. L'Ospite è invitato a consultare i Termini e condizioni generali del programma fedeltà per assicurarsene.

#### ARTICOLO 8: RESPONSABILITÀ

8.1 LOUVRE HOTELS GROUP e l'Ospite si impegnano a rispettare gli accordi in conformità con i T&C in buona fede e sono responsabili dei danni che potrebbero causare l'uno all'altro nel caso di violazione ad essi attribuibile.

8.2 Effettuando una Prenotazione attraverso i Servizi, l'Ospite si lega alla Struttura tramite una relazione contrattuale diretta. Le condizioni applicabili al soggiorno presso la Struttura sono specifiche per ogni Struttura. L'Ospite è invitato a contattare la Struttura selezionata per conoscere i relativi T&C di soggiorno.

In particolare, non appena l'Ospite effettua una Prenotazione sui Servizi, LOUVRE HOTELS GROUP agisce solo in qualità di intermediario tra l'Ospite e la Struttura, inoltrando i dettagli della Prenotazione alla Struttura in questione e inviando all'Ospite un'e-mail di conferma a nome della Struttura. L'Ospite riconosce e accetta che LOUVRE HOTELS GROUP ha esclusivamente il ruolo di intermediario e pertanto LOUVRE HOTELS GROUP non può essere ritenuta responsabile di:

- uso dei Dati da parte della Struttura: LOUVRE HOTELS GROUP, in qualità di fornitore di servizi tecnici, non esercita alcun controllo sull'uso da parte delle Strutture dei Dati trasmessi dall'Ospite.
- Offerte: le Strutture aggiornano le Offerte e in particolare le tariffe, disponibilità e altre informazioni sulle Offerte. LOUVRE HOTELS GROUP tenta di assicurare l'accuratezza delle Offerte, in particolare riguardo a disponibilità, prezzo e descrizione, ma non può garantirne affidabilità e completezza, né può assicurare che le Offerte siano in linea con le informazioni in suo possesso. L'Ospite è invitato a contattare la Struttura interessata per conoscere i propri T&C di soggiorno.
- Soggiorni prenotati: una volta che la Struttura conferma la Prenotazione al Cliente via e-mail, la Struttura diventa il principale punto di contatto dell'Ospite.

In ogni caso, la Struttura è l'unica responsabile del soggiorno e, più in generale, è l'unica responsabile del rapporto con l'Ospite, in particolare per quanto riguarda l'Offerta e la Prenotazione. L'Ospite deve contattare la Struttura per conoscere i suoi T&C per il soggiorno.

8.3 Le fotografie mostrate sui Servizi hanno scopi informativi e non contrattuali. Nonostante si sia fatto il possibile per garantire che le foto, le rappresentazioni grafiche e i testi forniti per illustrare le Strutture presentate mostrino un'anteprima il più accurata possibile dei servizi di alloggio proposti, potrebbero verificarsi variazioni, in particolare nel caso di modifiche nell'arredamento o eventuali ristrutturazioni.

8.4 La società LOUVRE HOTELS GROUP non può essere ritenuta responsabile per l'impossibilità di dare seguito o dare seguito in maniera soddisfacente alla Prenotazione dell'Ospite in caso di forza maggiore, eventi imprevedibili e insormontabili imputabili a terzi, eventi riconducibili all'Ospite, in particolare in caso di indisponibilità della rete Internet, impossibilità di accedere ai Servizi, intrusione esterna, virus informatici o in caso di pagamento anticipato non autorizzato da parte della banca al portatore.

8.5 I collegamenti ipertestuali possono reindirizzare a siti/servizi diversi dal Sito di LOUVRE HOTELS GROUP, dai Siti dei Marchi commerciali e dalle applicazioni mobili, che non si assume alcuna responsabilità in merito ai contenuti di questi siti e dei servizi offerti.

8.6 L'Ospite prende atto dei rischi che comporta l'uso di Internet. LOUVRE HOTELS GROUP farà del suo meglio per assicurare un funzionamento corretto dei Servizi da parte dei suoi fornitori, ma non garantirà che i Servizi siano privi di anomalie o malfunzionamenti. LOUVRE HOTELS GROUP non deve quindi essere ritenuto

responsabile di danni risultanti dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzo completa o parziale dei Servizi. In particolare, non è sostenibile una sua responsabilità nel caso di inadempimento o esecuzione impropria dovuta all'Ospite, terze parti o forza maggiore.

8.7 Partner: All'Ospite si ricorda che, conformemente all'articolo 5 dei T&C, i Partner sono responsabili delle offerte che pubblicano sui Servizi. A tale riguardo, LOUVRE HOTELS GROUP agisce come intermediario tra l'Ospite e il Partner.

LOUVRE HOTELS GROUP interviene inoltrando i dettagli della Prenotazione dell'Ospite tramite un'e-mail di conferma all'Ospite stesso per conto del Partner.

LOUVRE HOTELS GROUP non può verificare né garantire l'accuratezza, la precisione o l'eshaustività delle informazioni. Di conseguenza, LOUVRE HOTELS GROUP non è responsabile di errori, interruzioni del servizio, informazioni inaccurate, fuorvianti o errate, né dell'assenza di informazioni da parte dei Partner.

Ogni Partner le cui offerte sono rese disponibili sui Servizi è responsabile dell'accuratezza, completezza e correttezza delle proprie informazioni e offerte, che sono visualizzate sui Servizi, incluse tariffe, prezzi, commissioni, condizioni e disponibilità.

8.8 Qualsiasi Prenotazione o pagamento non valido, non operativo, incompleto o fraudolento per motivi attribuibili all'Ospite comporterà la cancellazione della prenotazione a spese dell'Ospite, senza pregiudizio per qualsiasi azione civile o penale nei confronti di quest'ultimo.

8.9 Al momento di effettuare una Prenotazione e durante il soggiorno, l'Ospite si impegna a non danneggiare in alcun modo i membri del personale della Struttura o terzi presenti nella Struttura. Tale comportamento potrebbe portare la Struttura a sfrattare l'Ospite dalla Struttura stessa, senza che possa reclamare qualsiasi diritto al risarcimento.

#### ARTICOLO 9: MODIFICHE AI T&C generali

I T&C applicabili sono quelli accettati dall'Ospite al momento della Prenotazione. Tuttavia, LOUVRE HOTELS GROUP si riserva il diritto di modificare tali T&C in qualsiasi momento, senza informare l'Ospite. Queste modifiche entreranno immediatamente in vigore. Qualsiasi utilizzo dei Servizi successivo alla modifica dei Termini e condizioni implicherà l'accettazione da parte dell'Ospite di tali modifiche. Di conseguenza, è consigliabile che l'Ospite consulti regolarmente questi T&C per essere a conoscenza di tali modifiche e che possa stampare e avere con sé una copia dei T&C.

#### ARTICOLO 10: DATI PERSONALI

LOUVRE HOTELS GROUP potrebbe raccogliere i dati personali, in particolare degli Ospiti (di seguito i "**Soggetti interessati**"), in particolare durante la Prenotazione e l'autenticazione degli Ospiti, nell'ambito di gestione dell'accesso e dell'utilizzo dei Servizi.

Per maggiori informazioni sulla protezione dei dati personali, gli Ospiti sono invitati a consultare la Politica di riservatezza accessibile sui Servizi, sull'applicazione, o facendo clic sui seguenti link:

Sul sito: <https://www.louvrehotels.com/fr/donnees-personnelles>

Sui Siti dei Marchi commerciali:

- CLASSE PREMIÈRE: <https://www.premiereclasse.com/fr/donnees-personnelles.html>
- OSHO: <https://manage.cloudinn.net/reservation/online/#/rooms>
- CAMPANILE: <http://www.campanile.com/fr/donnees-personnelles.html>
- KYRIAD, KYRIAD PRESTIGE, KYRIAD  
DIRECT: <https://www.kyriad.com/fr/donnees-personnelles.html>
- GOLDEN TULIP, ROYAL TULIP, TULIP  
INN: <https://www.goldentulip.com/personal-information-policy>

Sul sito web del programma fedeltà LOUVRE HOTELS

GROUP: <https://www.flavoursbenefit.com/fr-fr/politique-des-donnees-personnelles/>

## ARTICOLO 11 - DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

I presenti T&C non comportano alcun trasferimento di alcun diritto di proprietà intellettuale. L'Ospite beneficia esclusivamente del diritto ad effettuare Prenotazioni sui Servizi, da tutto il mondo e secondo le condizioni fornite dai T&C. I marchi e i loghi che si trovano sul sito sono proprietà intellettuale di LOUVRE HOTELS GROUP. L'uso degli stessi è proibito, senza previo consenso scritto da parte di LOUVRE HOTELS GROUP. La riproduzione parziale o totale in qualsiasi mezzo di questo sito o delle informazioni contenute è autorizzata esclusivamente per scopi personali. I testi pubblicati online su questo sito, salvo specificatamente indicato, sono proprietà intellettuale e legale del publisher LOUVRE HOTELS GROUP. Questi testi possono essere citati secondo le condizioni previste dall'articolo L 122-5 del Codice della proprietà intellettuale francese, purché l'URL del sito sia chiaramente indicato o compaia sotto forma di collegamento ipertestuale. Qualsiasi riproduzione fotografica sul Sito è di proprietà di LOUVRE HOTELS GROUP o è stata soggetta a previa autorizzazione da parte del suo autore. Qualsiasi link da questo sito è stato soggetto a previa autorizzazione e qualsiasi link a questo sito dev'essere soggetto a previa autorizzazione scritta.

## ARTICOLO 12: COMPLETEZZA E TITOLI

Questi T&C sono completati dalle note legali, dalla politica sulla protezione dei dati personali e dalla politica sui cookie.

Essendo questi documenti mutabili nel tempo, la versione più recente prevale su quelle precedenti. Questi documenti contrattuali sono applicabili ad esclusione di qualsiasi altro documento presentato dall'Ospite che non è vincolante nei confronti di LOUVRE HOTEL GROUP.

Questi documenti esprimono tutti gli obblighi delle Parti nella misura in cui gli argomenti trattati le interessino. Nessun termine e condizione generale o specifico comunicato dall'Ospite può essere incorporato nei presenti T&C.

In caso di contraddizione tra la conferma di Prenotazione e i T&C, le norme indicate sulla conferma di Prenotazione saranno applicabili esclusivamente all'obbligo in questione.

Nel caso di difficoltà di interpretazione tra i titoli delle varie clausole di questi T&C e qualsiasi clausola, i titoli saranno esclusi e prevarranno i contenuti delle clausole in questione.

#### ARTICOLO 13: FORZA MAGGIORE

Per forza maggiore si intende qualsiasi evento esterno imprevedibile, inevitabile e al di fuori del controllo dell'Ospite o del GRUPPO LOUVRE HOTELS. Tali casi di forza maggiore o eventi fortuiti sono considerati quelli generalmente riconosciuti dalla giurisprudenza dei tribunali e dei tribunali francesi.

Nessuna delle parti può ritenersi responsabile l'una nei confronti dell'altra in caso di inadempimento dei propri obblighi conseguentemente a un evento di forza maggiore. Si conviene espressamente che la forza maggiore sospende, per le parti, l'esecuzione dei relativi obblighi e che ciascuna parte dovrà sostenere i costi che ne conseguono.

#### ARTICOLO 14: RECLAMI – SERVIZI PER GLI OSPITI

Qualsiasi richiesta di informazioni o reclamo relativa a una Prenotazione deve indirizzarsi alla Struttura interessata, al servizio clienti del Partner, o al servizio Ospiti del GRUPPO LOUVRE HOTELS, che sarà responsabile di garantire la mediazione tra le Parti.

È possibile contattare il servizio clienti di LOUVRE HOTELS GROUP attraverso i seguenti contatti:

Posta: Tour Voltaire, 1 place des Degrés, 92800 PUTEAUX LA DÉFENSE

Telefono: +33 (0) 1 73 21 98 99

Tramite e-mail: [relation@louvre-hotels.com](mailto:relation@louvre-hotels.com)

L'Ospite è invitato a mandare gli eventuali reclami relativi a un soggiorno il prima possibile, per facilitare la lavorazione degli stessi. Inoltre, durante il soggiorno, l'Ospite dovrebbe segnalare qualsiasi disturbo per ridurre le possibili conseguenze dello stesso.

#### ARTICOLO 15: BLOCTEL

Ai sensi dell'Articolo L.223-1 del Codice del Consumo francese, qualsiasi consumatore che non desideri essere oggetto di prospezione commerciale per telefono può registrarsi gratuitamente a un elenco di individui opposti alla prospezione telefonica. È possibile accedere a questo elenco tramite il seguente sito web: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) .

#### ARTICOLO 16: RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Dopo aver contattato il nostro Servizio Ospiti, senza ricevere un riscontro soddisfacente entro un periodo di sessanta (60) giorni, può rivolgersi via e-mail al Mediatore di turismo e di viaggio, utilizzando il modulo di riferimento reperibile sul sito web [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel), o inviando una lettera al seguente indirizzo:

Association de Médiation Tourisme et Voyage (MTV)

17 avenue Carnot

75017 PARIGI

Inoltre, in caso di controversie, si informa l'Ospite dell'esistenza di una piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online ("ODR"), alla quale è possibile rivolgersi tramite il seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### ARTICOLO 17: LEGISLAZIONE APPLICABILE

Questi Termini e condizioni generali sono soggetti alla legge francese. Conformemente all'articolo L.141-5 del Codice del consumo francese, il consumatore può decidere di deferire la questione a uno dei tribunali con giurisdizione territoriale in virtù del Codice di procedura civile, o al tribunale di competenza dove ha soggiornato nel momento in cui ha sottoscritto il contratto, oppure dove gli eventi dannosi hanno avuto luogo. Le Parti si impegnano a fare del loro meglio per trovare una soluzione amichevole.