

Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo

1. Preambolo e Finalità

1.1 Il presente contratto contiene le Condizioni Generali di Vendita e di Utilizzo (di qui in avanti le "CGV/CGU") che definiscono le regole applicabili alla vendita delle Esperienze SMACE e al loro utilizzo.

Sono valide a far data dal 4 gennaio 2021 per qualsiasi acquisto e/o utilizzo effettuato a partire da detta data.

1.2 SMACE si riserva il diritto di modificare le presenti CGV/CGU in qualsiasi momento, senza preavviso. In caso di modifica, le CGV/CGU applicabili saranno quelle in vigore alla data di acquisto o di utilizzo dell'Esperienza SMACE.

1.3 **SMACE intende offrire un servizio alle aziende ed ai suoi dipendenti teso ad incentivare e favorire lo smartworking da svolgersi presso strutture ricettive convenzionate e selezionate in tutta Italia, per migliorare la soddisfazione, il benessere e la produttività dei lavoratori. A tal fine l'Acquirente, attraverso la piattaforma online di SMACE, nel rispetto dei termini e delle modalità di seguito descritte, potrà acquistare pacchetti di work-holiday per periodi di breve o lunga durata.**

1.4 Qualsiasi Utente/Acquirente/Beneficiario dichiara di avere almeno 18 anni e la capacità di agire, in conformità all'articolo 2 del Codice Civile, per contrattare con SMACE e utilizzare il Sito in conformità alle CGV/CGU del Sito SMACE.

1.5 SMACE S.r.l. (di qui in avanti, "SMACE") **pubblica e commercializza Esperienze Workation in nome e per conto dei suoi Partner che forniscono le Prestazioni proposte nelle Esperienze Workation.** SMACE è una società con capitale sociale di 10.000 €, avente sede legale in Via Ciro Contini, 5, 44123, Ferrara (FE), Italia ed iscritta nel Registro delle Imprese con partita IVA: 02079450389.

2. DEFINIZIONI

2.1 I termini qui di seguito definiti che iniziano con lettera maiuscola, al plurale come al singolare, avranno nelle CGV/CGU i seguenti significati:

Acquirente: designa il cliente, inteso come persona giuridica (pubblica o privata) o fisica (lavoratore o dipendente) che, attraverso il sito Web SMACE, prenota l'Esperienza SMACE e/o acquista il Voucher necessario per usufruire o far usufruire a terzi l'Esperienza SMACE.

Assegno SMACE: documento rilasciato via e-mail da SMACE al Beneficiario come ricevuta contenente tutti i dati ed i termini della prenotazione per poter usufruire dei servizi offerti da SMACE.

Beneficiario: designa la persona (di solito il lavoratore) che usufruisce dell'Esperienza SMACE.

Causa di forza maggiore: una qualsiasi delle cause seguenti: catastrofe naturale, eruzione vulcanica, disastro (naturale), incendio, (azioni di) guerra, ostilità o qualsiasi altra emergenza locale o nazionale, invasione, ottemperanza a qualsiasi ordine o richiesta di qualsiasi autorità nazionale, provinciale, portuale o altra autorità pubblica, regolamento o intervento governativo, azione militare, guerra civile o atto terroristico, esplosione (biologica, chimica o nucleare), ribellione, rivolta, sciopero, pandemia, disordine civile (o la minaccia materiale o sostanziale o il timore giustificato di uno qualsiasi degli eventi suddetti), interruzione dei servizi di trasporto, chiusura di aeroporti o qualsiasi altro evento eccezionale e catastrofico, che non consente, anche dal punto di vista legale, o impedisce ai Beneficiari di raggiungere o soggiornare presso la Struttura Ricettiva.

Compravendita/Acquisto online: designa l'acquisto di un'Esperienza SMACE sulla Piattaforma.

Cookie: designano dei piccoli file inviati sul disco rigido del computer dell'Utente, allo scopo di facilitare la navigazione sul Sito e di proporgli le pagine che corrispondono meglio ai suoi interessi nelle successive visite alla Piattaforma.

Dati Personali: tutte le informazioni che permettono di identificare, direttamente o indirettamente, una persona fisica o giuridica (cognome, nome, email, ecc. inclusi i dati relativi alla carta di credito).

Esperienza/e SMACE: termine che raccoglie tutte le prestazioni ed i servizi offerti e disponibili sulla Piattaforma SMACE, ovvero i servizi e le prestazioni volte al miglioramento del benessere del dipendente e della sua produttività. Le Esperienze SMACE possono essere offerte e cedute a qualsiasi Beneficiario a scelta dell'Acquirente.

Invitato: soggetto considerato come possibile utente interessato al servizio a cui viene inviata una mail tramite un'apposita funzione del sito web di SMACE.

Ordine: operazione con la quale l'Acquirente acquista l'Esperienza SMACE, attraverso il Voucher o l'Assegno SMACE.

Parte(i): designa, a seconda del contesto, l'Acquirente e/o il Beneficiario e/o SMACE.

Struttura Ricettiva o Partner: società convenzionata e contrattualizzata che collabora con SMACE per l'erogazione dei servizi dell'Esperienza SMACE.

Prenotazione: indica l'operazione con la quale l'Acquirente prenota le Esperienze SMACE tramite i servizi online forniti dal sito Web SMACE ricevendo quale titolo valido per il servizio l'Assegno SMACE.

Prestazione: designa la prestazione fornita dalla Struttura Ricettiva o Partner al Beneficiario tra la selezione di offerte contenute nell'Esperienza SMACE corrispondente.

Sito/Piattaforma: designa il sito internet SMACE accessibile all'URL: www.smace.eu

Utente: designa la persona che naviga su o si collega al Sito, senza essere necessariamente un Acquirente o un Beneficiario.

Voucher: è quell'elemento, di formato virtuale, che rappresenta il credito spendibile dal beneficiario sulla piattaforma e consistente principalmente in un buono della validità di 12 mesi, di importo variabile rilasciato da SMACE dietro pagamento del relativo importo.

Sezione A – Condizioni Generali di Vendita (CGV) per gli acquisti online

Articolo A.1: Procedura di effettuazione degli ordini e formazione del contratto

L'Acquirente può effettuare gli Acquisti online di Esperienze SMACE direttamente via Internet sul Sito www.smace.eu.

L'Utente/Acquirente/Beneficiario riconosce ed accetta il fatto che SMACE eroga un servizio di Esperienze SMACE a fronte di adeguata remunerazione del servizio stesso. Il servizio remunerato è un servizio di acquisto diretto tramite prenotazione di pernottamento presso Strutture Ricettive convenzionate (Partner), agevolato da un sistema che permette di effettuare in totale libertà ricerche su un alto numero di destinazioni, su date e numero di partecipanti ovvero, in alternativa, di poter acquistare un Voucher caratterizzato da un valore monetario ben determinato e gestire il valore del suo credito nell'arco temporale di validità di 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto del voucher stesso, con la possibilità di cederlo a terzi (lavoratori e dipendenti) per realizzare piani di Welfare Aziendale, o parte di questi, piani di regalistica e di incentivazione al lavoro agile. La data di scadenza del Voucher (12 mesi) indica la data entro la quale deve essere effettuato il check-in del pernottamento presso la struttura. Il valore del Voucher in possesso dell'Acquirente include la tariffa applicata dalla struttura ricettiva per le camere prenotate o i servizi prenotati (anche a nome del Beneficiario) oltre alla commissione di intermediazione applicata da SMACE.

Le disponibilità presso le Strutture Ricettive sono proposte dal Sito Web SMACE, nell'istante esatto di utilizzazione del medesimo Sito Web da parte dell'Utente. Le disponibilità sono definite a seguito di una contrattazione e contrattualizzazione tra SMACE e le Strutture Ricettive stesse e vengono rese disponibili, online, dagli albergatori o dai fornitori di servizi tramite un accordo di partnership con i siti partner.

La creazione di un account dà automaticamente accesso a uno spazio personale, che permette all'Acquirente/Beneficiario di gestire gli acquisti e le prenotazioni delle Esperienze SMACE, nonché le informazioni personali indicate nello spazio personale. L'Acquirente/Beneficiario garantisce, a questo proposito, che tutte le informazioni che fornirà a SMACE saranno esatte e prive di alcun carattere ingannevole. L'Acquirente/Beneficiario si impegna ad aggiornare le sue informazioni attraverso il proprio spazio personale in caso di variazione. L'Acquirente/Beneficiario è informato e accetta che le informazioni inserite ai fini della creazione o dell'aggiornamento del proprio account valgono come prova della sua identità. Le informazioni inserite dall'Acquirente/Beneficiario lo impegnano sin dalla loro conferma.

L'Acquirente/Beneficiario si impegna, peraltro, a mantenere la riservatezza del suo username e della password del proprio account. Ogni intervento effettuato con lo username e la password dell'Acquirente/Beneficiario sarà considerato effettuato da questo ed il medesimo ne resta l'unico responsabile. L'Acquirente/Beneficiario solleva quindi espressamente SMACE da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di utilizzo abusivo o fraudolento da terzi dei propri elementi di identificazione e/o del proprio account. In caso di perdita, di furto o di qualsiasi utilizzo fraudolento dei suoi username e/o password, l'Acquirente/Beneficiario dovrà immediatamente informare SMACE al fine di ottenerne la sostituzione.

L'Acquirente, dopo aver selezionato se effettuare l'ordine come "invitato", o "con account personale", sarà libero di acquistare un Voucher di importo variabile, che rappresenta il credito spendibile dal lui stesso o dal beneficiario. Verrà quindi rilasciato un documento riepilogativo, che contiene tutte le scelte e il prezzo totale

delle Esperienze SMACE selezionate, i dettagli, le eventuali spese extra nonché il metodo di pagamento dando modo all'Acquirente di verificare i dettagli del suo ordine e quindi di effettuare le modifiche necessarie, prima della registrazione definitiva.

La registrazione dell'ordine sarà realizzata dopo l'accettazione delle presenti CGV. La vendita sarà considerata definitiva solo dopo l'accettazione del mezzo di pagamento utilizzato e l'incasso dell'intero del prezzo da parte di SMACE.

L'Acquirente è libero di utilizzare il Voucher per sé ovvero, in alternativa, di cederlo ai propri dipendenti. In tal caso, ai fini della registrazione sul sito on line di SMACE, farà fede il codice identificativo contenuto nel predetto titolo ed il Beneficiario dovrà inserire, ai fini di una corretta identificazione, tutti i suoi dati personali (nome, cognome, codice fiscale etc.) (vedi articolo B.1.1)

Per i pagamenti con carta bancaria, il contratto sarà definitivamente concluso dopo l'accettazione del pagamento da parte della banca.

SMACE si riserva il diritto di annullare o di rifiutare ordini dell'Acquirente con il quale esista una vertenza relativa al pagamento di un ordine anteriore rimasto insoluto, o in caso di grave sospetto di ordine fraudolento.

Dopo la conferma definitiva dell'ordine, SMACE invierà un'e-mail di conferma dell'ordine all'Acquirente che comprende tutte le informazioni relative allo stesso. Stampando e/o conservando questa e-mail, l'Acquirente disporrà di un mezzo di prova che attesta l'ordine effettuato.

Questa e-mail di conferma dell'ordine, contenente anche l'Assegno SMACE, dovrà obbligatoriamente essere conservata dall'Acquirente e, all'occorrenza, essere trasmessa al Beneficiario. Detta e-mail sarà richiesta da SMACE come mezzo di prova dell'Acquisto in caso di problemi di non attivazione dell'Esperienza SMACE.

Articolo A.2 Prezzi e condizioni di pagamento

Articolo A.2.1 Prezzo

I prezzi delle Esperienze SMACE visualizzati sul Sito sono quelli in vigore nel giorno dell'ordine.

Una volta ricevuto il pagamento per il rilascio del Voucher, SMACE emetterà regolare fattura in favore dell'acquirente, la cui base imponibile sarà composta sia dal valore economico del Voucher acquistato, che dalla commissione di intermediazione riconosciuta a SMACE.

La vendita delle Esperienze SMACE sono soggette all'imposta sul valore aggiunto secondo le norme vigenti al momento del pagamento, qualora prevista e dovuta.

Articolo A.2.2 Condizioni di pagamento

Il pagamento dell'ordine potrà, a scelta dell'Acquirente, essere effettuato con carta bancaria, Paypal o Business Pass nelle modalità seguenti:

- **Con carta bancaria (Carta Bancomat, Carta Visa, Eurocard/Mastercard, Amex, Postepay)**: indicando direttamente nello spazio previsto a tal fine, il numero di carta, la sua data di validità, nonché il codice di controllo indicato sul retro della carta. L'intero importo dell'ordine sarà addebitato sulla carta bancaria il giorno dell'ordine. SMACE si riserva il diritto di sospendere ogni elaborazione dell'ordine in caso di mancata autorizzazione di pagamento da parte della banca. Il Sito permette all'Acquirente di trasmettere i propri dettagli bancari in modo riservato e sicuro al momento dell'ordine (inserimento sicuro e crittografato SSL).

- **Con Paypal:** questa modalità di pagamento sarà proposta all'Acquirente solo se questi sceglie di pagare con carta bancaria. Gli sarà sufficiente accedere al suo conto Paypal, se ne ha già uno, o creare un conto Paypal seguendo le procedure che gli saranno indicate.
- **Con Business Pass (buono SMACE ricevuto nel quadro di un partenariato di imprese):** all'Acquirente sarà sufficiente inserire online il numero del suo Business Pass nello spazio indicato. Il Business Pass può essere utilizzato una o più volte, a seconda delle condizioni particolari di detto buono SMACE, nel limite del suo valore ed eventualmente integrato con carta bancaria. Se l'importo dell'ordine è inferiore a quello del Business Pass, il saldo rimanente potrà essere utilizzato, fatte salve le condizioni particolari di detto buono SMACE, fino alla data limite di validità indicato sul Business Pass. In caso di pagamento con Business Pass, il contratto sarà definitivamente concluso alla conferma del numero indicato sul Business Pass e del suo conto codice di attivazione.

Articolo A.2.3 Sicurezza dei pagamenti

Al fine di proteggere l'Acquirente e SMACE da pratiche fraudolente, gli ordini di Esperienze SMACE sono sottoposti a controlli regolari. Nel quadro di questa procedura, SMACE potrà sospendere il trattamento di un ordine e contattare l'Acquirente o il Beneficiario per ottenere documenti giustificativi necessari allo sblocco dell'ordine: es. giustificativi di domicilio, identità o dati bancari. Questi giustificativi dovranno corrispondere ai dettagli di consegna e di fatturazione inseriti al momento dell'ordine nonché, all'occorrenza, ai dettagli del titolare della carta di pagamento utilizzata.

Per un ordine che presenta un indirizzo di consegna diverso dall'indirizzo di fatturazione, SMACE potrebbe prendere contatto con entrambe le persone indicate ai fini di un controllo.

Le informazioni ottenute in questo modo potranno essere oggetto di un trattamento automatizzato di dati, avendo per finalità di definire un livello di sicurezza delle transazioni e di contrastare le frodi informatiche relative alle carte bancarie.

Questi giustificativi potranno essere richiesti per e-mail, per posta o per telefono. La loro mancata trasmissione potrà comportare l'annullamento dell'ordine.

Sezione B – Condizioni Generali di Utilizzo (CGU)

Articolo B.1: Condizioni di utilizzo delle Esperienze SMACE

Articolo B.1.1: Attivazione delle Esperienze SMACE

Una volta che l'Acquirente ha completato la procedura di acquisto dell'Esperienza SMACE, la stessa può essere attivata mediante la prenotazione on line effettuata dal Beneficiario (anche a colui a cui è stato ceduto il diritto) presso la Struttura scelta; completata l'operazione il Beneficiario riceverà un documento via mail riepilogativo di conferma contenente l'Assegno SMACE.

Le Esperienze SMACE non attivate non possono essere utilizzate. In caso di problemi di attivazione, la prova di acquisto dell'Esperienza SMACE (e-mail di conferma della prenotazione) dovrà obbligatoriamente essere consegnata a SMACE per ottenere l'attivazione.

A questo proposito, SMACE si riserva il diritto di non dar seguito a un reclamo legato a un problema di attivazione a seguito di un acquisto di una Esperienza SMACE al di fuori della rete di distribuzione ufficiale, in particolare in caso di acquisto non autorizzato presso una persona fisica o attraverso siti internet di rivendita tra persone fisiche, scambi e aste online.

Articolo B.1.2 Utilizzo dell'Assegno SMACE

Per poter accedere alle Prestazioni disponibili, il Beneficiario è invitato a creare un account personale sul Sito.

Una volta registratosi sul proprio account personale, il Beneficiario dovrà recarsi nella sezione "Location" e cliccare sulle pagine corrispondenti al fine di consultare la lista completa dei Partner ai quali potrà avere accesso. A seconda della Prestazione scelta, quest'ultima potrà essere oggetto di una prenotazione online.

Il Voucher SMACE, attraverso l'Assegno SMACE, permette di scegliere gratuitamente un'Esperienza SMACE in formato dematerializzato, da selezionarsi fra la gamma delle Esperienze SMACE distribuite sul Sito. La gamma delle Esperienze SMACE disponibili tramite l'Assegno SMACE è riportata direttamente su quest'ultimo.

Analogamente, se la gamma dell'Esperienza SMACE prescelta tramite l'Assegno SMACE è superiore alla gamma disponibile per il Voucher SMACE, il Beneficiario avrà la possibilità di finalizzare l'ordine pagando il supplemento indicato.

L'Assegno SMACE (che differisce dal Voucher SMACE):

- Deve essere utilizzato in un'unica soluzione;
- Non può essere scambiato con un altro Assegno SMACE;
- Giunto a scadenza (12 mesi dall'acquisto del relativo Voucher) non è rinnovabile.

Articolo B.1.3 Offerte dei Partner

L'Assegno SMACE dà diritto a Prestazioni diverse da un Partner all'altro; la prenotazione deve essere fatta online attraverso il sito SMACE per le Prestazioni di soggiorno.

L'Assegno SMACE è valido solo per una sola Prestazione, da scegliere tra quelle proposte nell'Esperienza SMACE (si veda la lista completa dei Partner sul Sito).

Il contenuto delle Prestazioni, il loro numero e la lista dei Partner corrispondenti al SMACE di esperienze possono essere soggetti a modifiche. SMACE si impegna a proporre al Beneficiario soluzioni alternative. La lista dei Partner, nonché delle Prestazioni proposte, è aggiornata regolarmente sul Sito.

Le informazioni, i software, i prodotti e servizi pubblicati sul sito SMACE possono presentare inaccurately o errori tipografici. Più specificatamente, SMACE non garantisce l'accuratezza e declina ogni responsabilità per gli errori o imprecisioni informative concernenti le strutture ricettive o altri fornitori di servizi, relativamente a fotografie, descrizioni delle strutture ricettive ed alla descrizione dei servizi disponibili. La maggior parte delle informazioni vengono comunicate a SMACE, da strutture ricettive e altri fornitori di contenuti, in tempo reale e in via telematica. Per questo motivo le informazioni di disponibilità e le descrizioni dei servizi proposti all'Utente vengono costantemente aggiornate e modificate. SMACE o i rispettivi fornitori possono apportare miglioramenti o modifiche al presente sito in qualsiasi momento. Esaurimento o modifiche delle disponibilità proposte possono verificarsi in qualsiasi momento senza preavviso e senza alcuna responsabilità per SMACE.

Le fotografie e il contenuto editoriale presentati nelle Esperienze SMACE devono ritenersi meramente indicativi, non costituiscono alcuna promessa contrattuale e possono essere soggetti a modifiche. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere addebitata a SMACE per eventuali difformità rispetto al reale stato delle strutture dei Partner. È vietata ogni riproduzione parziale o totale del contenuto delle Esperienze SMACE.

Infine, si ricorda che il Partner è sempre responsabile della esatta esecuzione della Prestazione e SMACE è responsabile solo nei casi previsti dalla legge applicabile.

L'inclusione o la messa in vendita di qualsivoglia prodotto e servizio su questo sito non costituisce in alcun modo approvazione né raccomandazione di tali prodotti o servizi da parte di SMACE. Le classificazioni delle Strutture Ricettive visualizzate sul sito hanno valore puramente orientativo e SMACE non può garantirne l'accuratezza. Gli operatori, le strutture ricettive e gli altri fornitori di servizi proposti sul sito SMACE sono contraenti indipendenti e non sono agenti né impiegati di SMACE. Quest'ultima non è responsabile delle

azioni, errori, omissioni, rappresentazioni, garanzie, infrazioni o negligenze di uno dei succitati fornitori, né di lesioni, morte, danni a proprietà personale o spese e danni che risultino dal ricorso a tali fornitori.

SMACE non è responsabile, né emetterà alcun rimborso, in caso di ritardo, cancellazione, overbooking, sciopero, forza maggiore o altri eventi che non dipendano dal suo controllo diretto, e non è responsabile per ogni altra spesa aggiuntiva, omissione, cambio di itinerario o azioni causati da governi o autorità.

In nessun caso SMACE e i rispettivi fornitori, verranno ritenuti responsabili per qualsiasi sanzione, né per qualsiasi danno diretto, incidentale, specifico o emergente causato da, o in ogni modo connesso a, l'utilizzo di questo sito, o al mancato accesso o accesso ritardato al presente sito. SMACE non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali perdite/avarie/furti che il Beneficiario subisca nel corso dell'Esperienza. Il Beneficiario è invitato a rivolgersi alla Struttura in caso di eventuale insoddisfazione relativamente alla Prestazione. All'occorrenza, SMACE si adopererà al meglio per tentare di trovare una soluzione amichevole alle dispute tra il Beneficiario e il Partner.

SMACE in ogni caso non esclude o limita in alcun modo la propria responsabilità su questioni che non possano essere oggetto di esclusione di responsabilità ai sensi della legge vigente.

Articolo B.1.4 Disponibilità e fornitura delle offerte dei Partner

Dato che SMACE non può garantire la disponibilità continua delle offerte del Partner scelto dal Beneficiario, si consiglia vivamente al Beneficiario di recarsi al più presto sul Sito e di consultare la lista dei Partner al fine di effettuare una scelta e di prenotare appena possibile la Prestazione.

Salvo indicazione contraria sulla pagina del Partner, l'Assegno SMACE può essere ritenuto valido per tutti i giorni della settimana, compresi i week-end, secondo le effettive disponibilità, i giorni e gli orari di apertura del Partner.

La fornitura della Prestazione scelta sarà possibile solo su presentazione:

- Per i soggiorni: dell'e-mail di conferma della prenotazione e dell'originale dell'Assegno SMACE;
- Per ogni altra attività extra (benessere, avventura, gastronomia, ecc.): dell'originale dell'Assegno SMACE.

Fatta eccezione per le prenotazioni online, la fornitura della Prestazione interverrà previo controllo da parte del Partner della validità dell'Assegno SMACE.

Articolo B.1.5 Assicurazione dei Partner

I Partner selezionati da SMACE hanno dichiarato a quest'ultima di essere titolari di assicurazioni di responsabilità civile professionale per importi sufficienti per la fornitura delle Prestazioni, di possedere tutte le autorizzazioni e i titoli che permettono loro di esercitare la propria attività in modo regolare ed in ogni caso di rispettare le disposizioni legislative e regolamentari ad essi applicabili.

Si ricorda al Beneficiario che la fornitura delle Prestazioni in buone condizioni di sicurezza non lo dispensa dall'osservare le regole di prudenza elementari per talune attività, in particolare quelle dette "a rischio". Il Beneficiario ne accetta i rischi conseguenti.

Articolo B.2 Durata di validità del Voucher SMACE

I Voucher SMACE hanno una durata di 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto entro la quale deve essere effettuato il check-in presso la Struttura Ricettiva scelta.

In tale periodo SMACE si riserva il diritto di integrare e/o di modificare la lista delle Esperienze SMACE o di cessare la loro diffusione a sua sola discrezione in qualsiasi momento. In caso di interruzione di

commercializzazione di un'Esperienza SMACE prima della data finale di validità, SMACE proporrà al Beneficiario una modalità di cambio equivalente o migliorativa.

Articolo B.3 Modalità di scambio delle Esperienze SMACE.

E' possibile, su richiesta dell'Acquirente e/o del Beneficiario per una sola volta e previa disponibilità, modificare e posticipare le date del soggiorno presso la Struttura ed indicate nell'Assegno SMACE (sempre però entro il periodo di 12 (dodici) mesi dall'acquisto del relativo voucher), se il predetto rinvio è giustificato da causa di forza maggiore e/o per impossibilità assoluta documentata da parte del Beneficiario, dandone preavviso scritto, sia a SMACE che alla stessa Struttura, entro le 72 ore antecedenti a quelle fissate per il check-in. Solo in quest'ultimo caso, qualora la prenotazione fosse correlata alla stagionalità ovvero a precisi eventi di calendario, è riconosciuta la facoltà del beneficiario di cambiare località e di prenotare, sempre entro il predetto termine di 12 mesi dall'acquisto del relativo voucher, presso un'altra Struttura, senza che gli vengano ulteriormente addebitati oneri, spese o penalità di alcun genere, rispetto a quelli già sostenuti per la prima prenotazione.

Per conoscere le condizioni di scambio applicabili all'Esperienza SMACE da scambiare il Beneficiario è invitato a consultare anche le condizioni generali di vendita in essere tra SMACE e la Struttura applicabili al momento dell'acquisto. Queste condizioni sono disponibili sul Sito cliccando sulla rubrica "Informazioni legali" e dovranno essere preventivamente accettate dall'Acquirente.

SMACE consente infatti, in determinate circostanze, alla singola struttura ricettiva di determinare le politiche di modifica/cancellazione del soggiorno. È pertanto necessario che l'utente verifichi nella pagina specifica della singola struttura se si applicano condizioni diverse da quelle standard.

I cambi si effettuano sempre in funzione del valore di acquisto dell'Esperienza SMACE da cambiare, ovvero in funzione del prezzo effettivamente pagato dall'Acquirente, come risultante dopo eventuali riduzioni o sconti.

Lo scambio consente di beneficiare di una nuova Esperienza SMACE il cui periodo di validità sarà pari alla durata della validità residua dell'Esperienza SMACE scambiata. Se il Beneficiario desidera allungare tale periodo di validità, dovrà corrispondere la differenza di prezzo.

Nel caso di un'Esperienza SMACE contenente due o più Assegni SMACE, il cambio (solo per una volta e se giustificato da causa di forza maggiore e/o per impossibilità assoluta documentata da parte del Beneficiario), sarà possibile per il singolo Assegno SMACE in maniera indipendente. Tuttavia, SMACE pone all'attenzione del Beneficiario il fatto che il cambio di uno degli Assegni SMACE può comportare la modifica delle regole applicabili a questa Esperienza SMACE nell'ambito del rinnovo di questi Assegni SMACE. Tali costi di cambio sono soggetti all'IVA italiana all'aliquota applicabile il giorno del cambio.

Sezione C – Disposizioni comuni alle CGV e alle CGU

Articolo C.1 Servizio Clienti – Reclami

All'interno del sito www.smace.eu è presente un percorso guidato finalizzato a fornire in ogni momento tutto il supporto l'assistenza necessaria al cliente per supportarlo nella gestione dell'acquisto e/o della prenotazione, in caso di malfunzionamenti, ostacoli imprevisti ovvero nella gestione del Voucher o dell'Assegno SMACE. Il cliente potrà indicare le difficoltà riscontrate e verrà accompagnato per tutto il percorso fino alla risoluzione del problema.

L'Acquirente e/o il Beneficiario può presentare reclamo per disservizi e/o per conciliazioni relative agli accordi contenuti nel presente atto, utilizzando l'apposita procedura presente all'interno della sezione dedicata del sito www.smace.eu .

Articolo C.2 Policy sulla riservatezza

Articolo C.2.1 Protezione dei dati personali

Per informarsi sulle caratteristiche della policy in materia di protezione dei dati personali attuata da SMACE, l'Utente, l'Acquirente e il Beneficiario sono espressamente invitati a prendere conoscenza della Normativa sulla Privacy consultabile sul Sito www.smace.eu.

Articolo C.2.2 Cookie

Per informarsi sulle caratteristiche della policy in materia di utilizzo di Cookie di tracciamento attuata da SMACE, l'Utente, l'Acquirente e il Beneficiario sono espressamente invitati a prendere conoscenza della Normativa sulla Privacy consultabile sul Sito www.smace.eu.

Articolo C.3: Proprietà intellettuale

Gli elementi che compongono le Esperienze SMACE, in particolare, ma senza limitazione, testi, fotografie, immagini, icone, logo, nonché il marchio SMACE, sono proprietà piena ed esclusiva di SMACE. È severamente vietato utilizzare in qualsiasi modo, ivi incluso, a titolo esemplificativo, riprodurre, rappresentare, modificare, trasmettere, pubblicare, adattare, su qualsivoglia supporto, con qualsivoglia mezzo, o sfruttare in qualsivoglia modo, tutto o parte di questi elementi senza la previa autorizzazione scritta di SMACE.

Il Sito è un'opera dell'ingegno protetta dal diritto di proprietà intellettuale. Il Sito e ogni elemento che lo compone (quali i marchi registrati, i loghi, i testi, ecc.) sono proprietà esclusiva di SMACE, di partner o di terzi e sono oggetto di protezione a titolo di proprietà intellettuale.

Accedendo al Sito è quindi concessa all'Utente, all'Acquirente e al Beneficiario una licenza d'uso limitata alla navigazione sul Sito, in via non esclusiva e unicamente per uso privato.

Quindi, la riproduzione di documenti pubblicati sul Sito è possibile al solo fine informativo e per un utilizzo strettamente personale e privato.

È espressamente vietata ogni riproduzione o modifica, integrale o parziale, del Sito o di uno qualsiasi degli elementi che lo compongono e che appartengono a SMACE o a terzi, su qualsivoglia supporto, ai fini diversi dall'uso personale e privato, e in particolare a fini commerciali, a meno che non consti la previa autorizzazione scritta di SMACE o di terzi titolari dei diritti dell'opera. Ogni operazione in violazione di quanto sopra espone l'Utente, l'Acquirente e/o il Beneficiario a responsabilità penale e civile.

Articolo 3.5: Integralità del contratto

Il mancato esercizio, in un dato momento, da parte di SMACE, di una delle clausole delle presenti Condizioni Generali non può essere interpretato come rinuncia ad avvalersi successivamente di predette clausole e dei diritti e delle facoltà da esse derivanti.

Nell'ipotesi in cui una delle pattuizioni delle presenti CGV/CGU dovesse essere dichiarata nulla o considerata inefficace, la validità delle altre disposizioni non sarà rimessa in causa.

Articolo 3.6: Legge applicabile, componimento delle controversie e foro competente

Le presenti Condizioni Generali e il contratto concluso in occasione di un ordine di Esperienze SMACE, comprese le questioni che riguardano la loro validità, la loro interpretazione, la loro esecuzione o il recesso dai medesimi, sono soggetti alla legge italiana.

Per quanto riguarda le eventuali controversie, le Parti si impegnano prima di esperire ogni azione giudiziaria, a cercare di raggiungere in buona fede una soluzione amichevole in un termine di trenta (45) giorni. L'Acquirente o il Beneficiario dovrà quindi preventivamente presentare il proprio reclamo per iscritto al Servizio Clienti di SMACE compilando il formulario disponibile sul Sito o contattando SMACE, allegando i documenti giustificativi, all'indirizzo seguente: SMACE Srl, Via Ciro Contini, 5, 44123, Ferrara (FE), Italia– PEC: smace@postecert.it .

Nel caso di impossibilità di trovare un accordo amichevole, la controversia sarà devoluta alla giurisdizione esclusiva del Tribunale di Ferrara.

Articolo 3.7: VARIE

3.7.1 Alle Parti non è consentito cedere, trasferire e gravare i propri diritti e/o obblighi ai sensi del presente Contratto senza il previo consenso scritto della Controparte, a condizione che SMACE possa cedere, trasferire o gravare i propri diritti e/o obblighi ai sensi del presente Contratto (per intero o in parte o di volta in volta) a una società consociata senza il previo consenso scritto della controparte.

3.7.2 Qualsiasi comunicazione, avviso, notifica o richiesta relativa e/o prevista dal presente Contratto si intenderà validamente effettuata solo se eseguita per iscritto con la prova dell'avvenuta ricezione.

3.7.3 Nel caso in cui una qualsiasi disposizione del presente Contratto sia o diventi, per qualsiasi ragione, nulla, invalida o non vincolante, le Parti continueranno ad essere vincolate da tutte le altre disposizioni dello stesso. In tal caso le Parti provvederanno a sostituire la suddetta clausola con una clausola che sia valida e vincolante e che abbia un effetto quanto più possibile simile a quella sostituita, nel rispetto dei contenuti e degli scopi del presente Contratto.

3.7.4 Il Contratto può essere concluso anche online o per il tramite di una copia in pdf munita di firma digitale, ognuna delle quali deve essere considerata come originale, valida e vincolante. Il Contratto ha piena efficacia e validità solo dopo la conferma scritta dell'accettazione e approvazione da parte di SMACE. Con la sottoscrizione del presente contratto le parti ne accettano incondizionatamente e ne riconoscono appieno tutti i termini e condizioni. Il Contratto non richiede alcun timbro o sigillo per essere considerato valido, vincolante e applicabile.

3.7.5 Il contenuto del presente Contratto rappresenta l'integrale volontà delle Parti in relazione alla materia da essa disciplinata e non potrà essere derogata o modificata dalle Parti se non con ulteriore pattuizione scritta. Le Parti dichiarano che il presente Accordo è stato negoziato in tutti i singoli articoli ed è frutto di un'intesa raggiunta con la reciproca collaborazione e soddisfazione.
