



associato 

## ConFirmaHotel

### SERVIZIO DI PRENOTAZIONI ALBERGHIERE VIA WEB PER INDIVIDUALI

---

#### TERMINI E CONDIZIONI CONTRATTUALI DEL SERVIZIO

##### RISERVATEZZA

In nessuna circostanza potrete divulgare i prezzi, i termini e le condizioni da Firma TO pubblicati sul sito, se non a personale della Vostra stessa Società. Ci riserviamo di interrompere ogni rapporto lavorativo, con conseguente cancellazione delle Vostre pratiche in essere, se dovessimo ravvisare un uso scorretto di tali dati.

##### RESPONSABILITA'

Firma TO srl agisce in qualità di intermediario. Non si riterrà pertanto responsabile per i danni che potranno derivare al cliente da eventi catastrofici, alluvioni, terremoti e tutte quelle situazioni e condizioni che non possono essere ricondotte a Firma TO come atti di negligenza.

##### CONDIZIONI GENERALI

1. ConFirmaHotel può essere **utilizzato unicamente per la clientela individuale**.
2. **Non saranno accettati abusi**, come ad esempio la suddivisione di gruppi in più prenotazioni. Nel caso in cui Firma T.O. notasse diverse pratiche con identiche caratteristiche (date, destinazioni e hotel) riconducibili a un gruppo, si riserverà il diritto di cancellarle oppure di modificare le condizioni di cancellazione, penalità e termini di pagamento applicando quelle riguardanti i gruppi.
3. **Le prenotazioni sono accettate da Firma T.O. sulla base della "Buona Fede"**; non sarà quindi consentito bloccare spazi da rivendere successivamente, pena la cancellazione.
4. **Tutte le informazioni** (scritte o ad immagine) presenti sul sito, **sono di proprietà esclusiva di Firma TO** e non potranno essere copiate, stampate o divulgate a terzi se non previa autorizzazione dello stesso.
5. Tutte le note informative sugli hotel e le foto sono accurate, tuttavia Firma TO non si ritiene responsabile verso alcuno se talvolta potranno risultare inesatte o incomplete.
6. **La Vostra Società sarà totalmente responsabile del pagamento delle prenotazioni effettuate** attraverso il sito web [www.firmatour.it](http://www.firmatour.it)
7. Tutte le sistemazioni e relativi prezzi sono soggetti a disponibilità.
8. Nel caso di pratiche su richiesta verrete contattati dal personale Firma TO per la conferma di quanto richiesto, oppure, ove è possibile, verrà proposta un'alternativa.

##### TARIFFE

1. **I prezzi si intendono definitivi all'atto della conferma**.
2. La prenotazione sarà **fatturata per l'importo confermato sul sistema**.
3. **Firma TO si riserva il diritto di variare il prezzo a conferma già avvenuta solo nel caso di variazioni di tasse, IVA o altre condizioni da Firma TO non dipendenti**, quali fluttuazioni cambio superiori al 3%, modifica dei periodi fiera da parte degli hotel o simili.
4. Il sistema di prenotazione ConFirmaHotel opera in relazione diretta con i fornitori di Firma TO e con le strutture alberghiere, pertanto **i prezzi derivanti potranno essere diversi da quelli eventualmente pubblicati nei cataloghi cartacei**.
5. I prezzi ottenuti con il sistema ConFirmaHotel non sono quindi applicabili alle prenotazioni tradizionali tramite il booking individuali.
6. Le condizioni di annullamento previste nel sistema ConFirmaHotel sono valide solo per le pratiche al netto e senza servizi e trasporti aggiuntivi.

---

Firma T.O. srl – via Nuova Circonvallazione 67 – 47900 Rimini  
tel. 0541 760311 – fax. 0541 760300 – e.mail: [firma@firmatour.it](mailto:firma@firmatour.it) – web: [www.firmatour.it](http://www.firmatour.it)

per ottenere User ID e Password del servizio ConFirmaHotel: [sales@firmatour.it](mailto:sales@firmatour.it)



associato 

## PERIODI FIERA

Durante i periodi di fiera i nostri prezzi potrebbero essere molto vicini ai prezzi ufficiali degli hotel. Sugeriamo di informare il cliente che il prezzo pagato potrebbe talvolta essere superiore a quello esposto in albergo, onde evitare eventuali contestazioni.

## PAGAMENTI

1. **Dal momento in cui una prenotazione è confermata**, sul sito [www.firmatour.it](http://www.firmatour.it) di Firma TO srl, **si intendono accettate tutte le condizioni di pagamento e cancellazione.**
2. Dove un Accordo Commerciale fra le parti non preveda metodi di pagamento agevolati (Mediofactoring, R.I.D. o Bonifico al giorno 5 del mese successivo), **ogni transazione effettuata dovrà essere saldata a Firma TO srl:**
  - entro 20 giorni antecedenti la data partenza;
  - entro 7 giorni dalla conferma del servizio se la partenza è prevista nell'arco dei 28 giorni;
  - immediatamente se la partenza è prevista entro 7 giorni.
3. **Il pagamento con relativo C.R.O., va documentato a mezzo fax al n. 0541.760300.**
4. **Il mancato rispetto dei pagamenti comporta la cancellazione automatica delle prenotazioni**, senza responsabilità alcuna da parte di Firma TO srl e **con relativo addebito delle penali previste.**
5. Le prenotazioni effettuate entro le 48 ore dalla data d'inizio servizi dovranno essere effettuate contattando il nostro ufficio.
6. Penali di cancellazione / variazione saranno applicate a tutte le prenotazioni effettuate.

## CANCELLAZIONI

1. **Le prenotazioni potranno essere cancellate direttamente sul sito, di regola entro le ore 24:00 del 4° giorno antecedente la data di arrivo dei clienti in hotel.**  
Esempio: - data di arrivo in hotel 29 Marzo 2005  
- termine di cancellazione ore 24:00 25 Marzo 2005
2. **Le cancellazioni dopo tali limiti comporteranno l'emissione da parte di Firma TO srl di una fattura pari alla prima notte non usufruita per il numero di camere confermate.**
3. **Se un cliente cancella direttamente un hotel, al fine di ottenere il rimborso dovrà produrre una documentazione scritta** che permetta di stabilire la data di cancellazione, nome e cognome del dipendente dell'hotel che l'ha ricevuta ed una conferma scritta da parte dell'hotel di avvenuta cancellazione e disponibilità ad effettuare il rimborso.  
La mancanza di tale documentazione non darà diritto ad alcun rimborso.
4. Anche nel caso in cui l'hotel comunicasse per iscritto al cliente che nessun addebito sarà presentato, **Firma TO srl si riserva il diritto di applicare una penali pari ad una notte a difesa del nostro e Vostro operato.**
5. Durante periodi particolari (fiere internazionali, congressi o eventi di spessore internazionale), i termini di cancellazione potrebbero essere diversi da quelli standard e saranno comunicati sul sistema.  
E' quindi molto importante che tale casella sia sempre scrupolosamente controllata.

## EMISSIONE DEGLI HOTEL VOUCHERS

Il sistema Vi permette di emettere i vouchers relativi alla Vostre prenotazioni, compatibilmente con la regolarità dei pagamenti.

1. **In caso di errore dovuto al sistema, Firma TO srl se ne riterrà responsabile.** Tutti gli extra sono a carico del cliente.
2. Nel caso in cui Firma TO srl ricevesse dagli hotel una fattura con allegato il Vostro voucher in cui risulti un numero di notti superiori a quanto confermato dal sistema, Firma TO srl invierà ulteriore fattura per le notti addizionali.



associato 

## MANCATI ARRIVI

1. In caso di “no-show” sarà emessa una fattura pari alla prima notte di soggiorno non usufruito o pari alla penale richiesta dall’hotel prenotato.
2. Se il cliente dovesse presentarsi in periodo successivo a quello prenotato e l’errore di data è imputabile al Vostro ufficio, sarà emessa una fattura per il no-show più una fattura per il nuovo soggiorno.

## RECLAMI E CONTESTAZIONI

1. In caso di dispute o contestazioni, il reclamo ci dovrà pervenire a Firma TO per iscritto al massimo entro 20 giorni dalla data di rientro a fine viaggio. Dopo tale termine nessuna contestazione potrà più essere presa in considerazione.
2. Alla lettera di reclamo dovranno essere allegati tutti i documenti che meglio possano comprovare quanto dal cliente sostenuto. Firma T.O. svolgerà le debite indagini in merito e risponderà all’Agenzia entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.
3. Se un cliente lascia l’hotel prima della data prevista, sarà emessa una fattura per l’intero soggiorno e se l’hotel confermerà una riduzione, sarà cura di Firma TO emettere una nota di credito per l’importo a rimborso. Sugeriamo che il cliente, prima di lasciare l’hotel, richieda allo stesso una dichiarazione scritta che attesti la data esatta in cui ha terminato il soggiorno e la sua disponibilità ad effettuare il rimborso.
4. Non sarà accettata nessuna contestazione in relazione a tariffe scontate o facenti parte di una promozione dell’hotel in vigore all’arrivo del cliente, perchè potrebbero non essere state comunicate o non rientrare negli accordi presi da Firma TO srl.

## SITO WEB – CODICI DI PRENOTAZIONE

Per poter accedere al Sistema di prenotazioni ConFirmaHotel è necessario avere un identificativo ed una password.

1. La password verrà rilasciata da Firma TO srl previa sottoscrizione del presente modulo di accettazione da parte dell’Agenzia di Viaggi.
2. Il codice identificativo sarà scelto dall’ Agenzia, mentre la password verrà inviata via e-mail da Firma T.O.
3. Il sito è protetto da chiavi di accesso fatte su misura, pertanto le prenotazioni fatte attraverso questo saranno soggette alle condizioni sopra riportate.
4. Firma TO srl non assume la responsabilità per l’uso improprio o illegittimo delle password, delle facoltà di accesso al sito di prenotazione on-line e delle informazioni in esso contenute.
5. Le password in possesso dell’agenzia di viaggio dovranno essere accuratamente preservate in quanto esse danno la possibilità di accedere ai servizi e danno a Firma TO srl il diritto di rivalersi nei confronti dell’agenzia di viaggi per i pagamenti corrispondenti.