

## **PROGRAMMA FAMOUS AGENTS FRHI HOTELS & RESORTS TERMINI E CONDIZIONI**

**Siamo lieti che abbia deciso di partecipare al programma Famous Agents di FRHI Hotels & Resorts ("Programma"). Questi termini e condizioni ("Termini") regolano il suo accesso e la sua partecipazione al Programma, gestito da FRHI Hotels & Resorts (Canada), Inc. ("FRHI" o "noi"). Il nostro impegno è volto a fornire e garantire vantaggi e privilegi agli agenti di viaggio.**

Legga attentamente questi Termini prima di iscriversi al Programma poiché costituiscono un contratto legale vincolante tra lei e FRHI. Registrandosi, iscrivendosi e/o partecipando al Programma, lei (a) dichiara e garantisce di essere idoneo a iscriversi e a partecipare al Programma e (b) fornisce il suo consenso e la sua accettazione dei presenti Termini senza limitazioni né riserve.

Tenga presente che possiamo modificare i presenti Termini in qualsiasi momento, a nostra esclusiva discrezione e senza preavviso, pertanto si assicuri di ricontrollarli con frequenza. Il proseguimento della sua iscrizione al Programma a seguito della pubblicazione, divulgazione o notifica di queste modifiche ne presupporrà la loro accettazione da parte sua.

**Se non accetta o non concorda con i presenti Termini o se non è idoneo alla partecipazione, non si registri né si iscriva al Programma.**

### **1. IDONEITÀ PER IL PROGRAMMA:**

Il Programma è aperto esclusivamente (A) agli agenti di viaggio impegnati professionalmente e a tempo pieno nella promozione e vendita di viaggi al pubblico, anche tramite relazioni commerciali costanti con fornitori di viaggi e (B) ai titolari o responsabili di agenzie di viaggi con la previa approvazione del Responsabile del Programma. Se la natura della sua attività non è esattamente questa, non è idoneo all'iscrizione al Programma. Ad esempio, le persone identificate come agenti di viaggio ma che non sono impiegati professionalmente in qualità di agenti di viaggio a tempo pieno o che non sono titolari né responsabili di un'agenzia di viaggi non hanno i requisiti per aderire al Programma.

### **2. REGISTRAZIONE AL PROGRAMMA:**

- (A) Se lei soddisfa i requisiti di idoneità, la preghiamo di registrarsi al Programma all'indirizzo [famousagents.frhi.com](http://famousagents.frhi.com) ("**Sito del Programma**") seguendo le istruzioni visualizzate sullo schermo e fornendo le informazioni richieste per definire il suo account del Programma ("**Account**"). Tenga presente che ci riserviamo il diritto di richiederle informazioni aggiuntive per verificare la sua idoneità al Programma dopo la registrazione, prima di inviarle un kit di iscrizione al Programma. Se non sarà in grado o se non sarà intenzionato a fornire informazioni sufficienti per provare la sua idoneità, il suo Account verrà immediatamente disattivato e non riceverà un kit di iscrizione al Programma.
- (B) Se è idoneo alla partecipazione al Programma, dopo avere completato la registrazione le invieremo un kit di iscrizione al Programma e, in tale momento, lei diverrà socio del Programma ("**Socio**"). Benvenuto!
- (C) La preghiamo di tenere presente che può esserci un solo Account per Socio.
- (D) Gli Account non sono trasferibili.

### 3. PRIVACY SULLE INFORMAZIONI E LICENZA FORNITA A FRHI:

- (A) Criteri. La protezione della sua privacy è molto importante per FRHI. È nostro impegno trattare con il massimo rispetto le informazioni personali che lei ci fornisce e le informazioni del suo Account. Per informazioni sul trattamento delle informazioni personali che ci fornisce, riveda l'[Informativa sulla privacy di FRHI](#).
- (B) Condivisione con i datori di lavoro. Noti che, come parte del nostro impegno a proteggere la sua privacy, non forniremo informazioni personali sull'Iscrizione e/o sull'Account ai datori di lavoro dei Soci a meno che il Socio non ce ne fornisca l'autorizzazione. Tuttavia, l'assistenza amministrativa del Programma ("**Helpdesk del Programma**") può contattare i datori di lavoro dei Soci per confermarne l'assunzione, verificare l'autenticità dell'attività di prenotazione o rivedere e verificare le attività associate ai premi per i Punti. La partecipazione al Programma presuppone il suo consenso alla condivisione di queste informazioni con il suo datore di lavoro.
- (C) Garanzia sul Contenuto del Socio. Lei riconosce e accetta che le sarà richiesto di fornirci determinate informazioni o altri contenuti tramite il suo Account o in altro modo affinché lei possa partecipare al Programma e ai suoi vari componenti ("**Contenuto del Socio**"). Lei dichiara e garantisce a noi (i) di disporre del diritto a fornire tutto il Contenuto del Socio, incluse eventuali informazioni personali, e (ii) che tale Contenuto del Socio non è calunnioso, diffamatorio, lesivo di diritti di privacy o pubblicità, illegale o diversamente obiettabile, non costituisce reato né incoraggia comportamenti illeciti, non viola i diritti di alcuna parte, non dà origine in altro modo a responsabilità né viola alcuno statuto, legge, norma, ordinanza, decisione di un tribunale o di un ente amministrativo o alcun atto analogo di un'autorità governativa ("**Leggi**").
- (D) Licenza a FRHI. Lei concede a FRHI il diritto e la licenza illimitati, perpetui, gratuiti e a livello mondiale, di utilizzare il Contenuto del Socio secondo quanto necessario per amministrare, offrire, mantenere e fornire il Programma e in altro modo per gli scopi aziendali di FRHI senza ulteriore consenso da parte sua e senza il diritto da parte sua di rivedere tali utilizzi o i materiali contenenti il Contenuto del Socio. Questa licenza include il diritto a riprodurre, modificare, adattare, tradurre, creare opere derivate, condividere, pubblicare e distribuire il Contenuto del Socio. Tenga presente che questa licenza non limita né annulla i nostri obblighi a mantenere la riservatezza sulle informazioni personali conformemente ai criteri sopra stabiliti. Noti anche che non è possibile iscriversi al Programma e limitare, controllare o modificare tale uso del Contenuto del Socio. Lei, inoltre, riconosce e accetta di non avere diritto ad alcun compenso per il consenso all'uso del Contenuto del Socio.

### 4. IDONEITÀ PER I PUNTI E ACCUMULO:

- (A) Idoneità. Noi conferiamo punti ("**Punti**") ai singoli Soci per ogni specifica Prenotazione di clienti qualificata effettuata e concretizzata presso gli hotel o i resort di Fairmont Hotels & Resorts, Raffles Hotels & Resorts o Swissôtel Hotels & Resorts ("**Hotel FRHI**"). I punti possono essere riscattati per ottenere determinati premi ("**Premi**") elencati nel Sito del Programma e, in ogni caso, includono attualmente carte regalo e certificati ("**Certificati**") riscattabili per permanenze presso determinati Hotel FRHI (rispettivamente "**Certificati di permanenza**" e "**Hotel premio partecipanti**") e Certificati per beni e servizi di terze parti, tutti soggetti ai termini e alle condizioni stabiliti di seguito.
- (B) Prenotazioni di clienti qualificate. Una "**Prenotazione di clienti qualificata**" è una prenotazione effettuata da un Socio presso qualsiasi Hotel FRHI per almeno una notte per conto della sua agenzia di viaggi ("**Cliente**") tramite i seguenti canali: GDS, il nostro call center, direttamente

presso l'Hotel FRHI, i siti Web FRHI (fairmont.com, raffles.com, swissotel.com), attraverso un'agenzia di viaggi online o tramite tour operator (online o offline). Le Prenotazioni di clienti qualificate escludono espressamente (i) prenotazioni per o per conto di viaggi di gruppo, convenzioni, tariffe scontate (vale a dire tariffe per agenti di viaggio o altre tariffe del settore) e permanenze gratuite o permanenze in relazione a programmi premio di proprietà o di terze parti (ad esempio American Express, AAA, AARP e così via), (ii) prenotazioni del Socio per se stesso, (iii) prenotazioni per o per conto di familiari del Socio, indipendentemente dalla tariffa pagata.

(C) Proprietà e divulgazione.

- (i) L'iscrizione al Programma e i Punti appartengono al Socio e non al suo datore di lavoro o ai suoi Clienti. Tuttavia, per essere idonei a partecipare al Programma, i Soci **devono notificare** al loro datore di lavoro e ai loro Clienti che fanno parte del Programma e che riceveranno dei punti a proprio vantaggio per le Prenotazioni di clienti qualificate effettuate per loro conto presso Hotel FRHI. I Soci devono inoltre assicurare che la partecipazione al Programma non violi né contravvenga a criteri, direttive o codici di condotta aziendali o previsti dal loro datore di lavoro, né alcuna Legge applicabile. I Soci sono gli unici responsabili di determinare se la loro partecipazione al Programma è conforme alle Leggi applicabili e a criteri, codici, etica o indicazioni stabiliti dai loro datori di lavoro.
- (ii) I Soci che cambiano datore di lavoro sono responsabili di notificare al nuovo datore di lavoro la loro partecipazione al Programma entro 30 giorni dalla loro assunzione. I Soci possono mantenere i Punti ottenuti durante il periodo di assunzione presso il datore di lavoro precedente.
- (iii) Per chiarezza, noi non abbiamo alcuna responsabilità e rifiutiamo espressamente qualsiasi responsabilità relativamente alla conformità o alla mancata conformità di un Socio a questi Termini, inclusa la mancata comunicazione a Clienti o a datori di lavoro delle informazioni relative.

(D) Accumulo.

- (i) È responsabilità del Socio indicare il proprio numero del Programma e fornire dettagli aggiuntivi sulla prenotazione come descritto in questa sezione per ricevere Punti. Per accumulare Punti per una particolare Prenotazione di clienti qualificata, il Socio deve:
- In caso di prenotazione tramite GDS, immetta il codice FA + il proprio numero di Programma nel campo Special Instructions (Istruzioni speciali), ad esempio: /SI-FA123456
  - In caso di prenotazione tramite il nostro call center o direttamente presso l'Hotel FRHI, indicare il proprio numero del Programma all'operatore;
  - In caso di prenotazione tramite i siti Web FRHI, immettere FA + il proprio numero del Programma nel campo Famous Agents;
  - Se effettua la prenotazione tramite un tour operator, sia online che offline, immetta i dettagli sulla prenotazione nel modulo Wholesale Reservation Submission Form (Modulo di invio prenotazione tramite tour operator) disponibile ai Soci nel Sito del

Programma. Nota: i dati immessi devono riguardare Prenotazioni di clienti qualificate e concretizzate fino a 30 giorni prima della data di iscrizione del socio al Programma. Le prenotazioni concretizzate più di 30 giorni prima dell'iscrizione non danno diritto all'assegnazione di punti.

- (ii) Se il Socio soddisfa i requisiti riportati in questa sezione, gli verranno conferiti Punti entro 10-14 giorni lavorativi dalla data di check-out del Cliente e, entro tale data, dovrebbero venire visualizzati nell'Account del Socio sul Sito del Programma.

(E) Limitazioni e termini aggiuntivi

- (i) Un solo Socio può richiedere Punti per una particolare Prenotazione di clienti qualificata. Se il processo di prenotazione coinvolge due Soci (ad esempio un agente di viaggio che prenota tramite un tour operator), ai fini della proprietà dei Punti, la prenotazione appartiene al Socio che è stato il contatto principale per il Cliente. Se due Soci richiedono Punti per la stessa prenotazione, il Famous Agents Helpdesk richiederà informazioni aggiuntive a entrambe le parti per stabilire la proprietà effettiva. Se viene determinato che i Punti sono stati assegnati a un Socio per errore, tali Punti verranno rimossi dal suo Account e conferiti all'Account del proprietario effettivo.
- (ii) I punti vengono conferiti esclusivamente a singoli Soci e non possono essere raggruppati con quelli di altri Soci. Se rileviamo che i Soci stanno raggruppando Punti possiamo adottare qualsiasi o tutte le seguenti misure: (i) rimuovere i Punti dagli Account dei Soci interessati; (ii) annullare qualsiasi Premio ottenuto con tali Punti; (iii) squalificare i Soci dalla partecipazione al Programma.
- (iii) I Punti non sono trasferibili, né tra Soci né tra un Socio e qualsiasi terza parte, incluso il suo datore di lavoro. Inoltre, i Punti non possono essere acquistati.
- (iv) Per chiarezza, le prenotazioni effettuate e/o utilizzate prima che una persona diventi Socio non sono Prenotazioni di clienti qualificate e pertanto non sono idonee per i Punti.
- (v) Ci riserviamo il diritto di modificare i criteri di idoneità sopra riportati e di determinare l'idoneità per i Punti di ogni Socio in qualsiasi momento. Lei riconosce e accetta che qualsiasi sia la nostra decisione in tale ambito sarà la decisione definitiva.
- (vi) Per ricevere punti bonus Famous Agents, I soci devono aver concretizzato almeno un soggiorno negli ultimi 18 mesi.

**5. PUNTI MANCANTI:**

- (A) I Soci sono responsabili di tenere traccia dei saldi dei loro Punti che possono controllare nel Sito del Programma, accedendo e visualizzando l'Account associato. I punti per le Prenotazioni di clienti qualificate non visualizzati nell'Account di un Socio ("**Soggiorni mancanti**") possono essere richiesti completando il modulo online Missing Stay Form disponibile sul Sito del Programma. Alla ricezione della richiesta, rivedremo le vostre informazioni per determinare se devono essere assegnati Punti.
- (B) Per ricevere Punti per Soggiorni mancanti, è necessario che il numero IATA del Socio sia stato incluso con la prenotazione nel momento in cui è stata effettuata e che non siano stati assegnati Punti a un altro Socio per la stessa Prenotazione di clienti qualificata. I Punti per i Soggiorni

mancanti devono essere richiesti entro sei mesi dalle date di check-out dei Clienti relativi. Le richieste effettuate dopo questo periodo saranno rifiutate.

- (C) Conceda tra 28 e 42 giorni per l'elaborazione delle richieste delle notti mancanti e per l'assegnazione dei relativi Punti.
- (D) Come precedentemente indicato, i Soci non possono ricevere Punti per alcuna Prenotazione di clienti qualificata effettuata prima dell'iscrizione al Programma.

## 6. ATTIVITÀ E MANTENIMENTO DELL'ACCOUNT:

- (A) Generale. Oltre ad assicurare l'accuratezza di tutte le informazioni sulle prenotazioni correlate con i Punti, i Soci sono tenuti ad assicurare l'accuratezza di tutto il restante Contenuto del Socio, inclusi nomi, indirizzi, numeri di telefono e indirizzi e-mail. Tutte le modifiche del Contenuto del Socio, inclusa l'interruzione della partecipazione al Programma, devono essere effettuate dal Socio sul Sito del Programma, contattando Famous Agent Member Services all'indirizzo [famousagents@accor.com](mailto:famousagents@accor.com), al numero 866-326-6875 (gratuito in Nord America) o 506-870-6750 (da fuori del Nord America) o tramite posta all'indirizzo riportato alla fine di questi Termini.
- (B) Disattivazione automatica dell'account, punti annullati. Gli account che non presentano Prenotazioni di clienti qualificate concretizzate per un periodo di sei mesi possono essere disattivati senza notifica. I Soci non possono effettuare alcuna attività di prenotazione tramite gli Account disattivati a meno che tali Account non vengano riattivati, come descritto di seguito. I Soci potranno riscattare i Punti associati agli Account disattivati per un periodo massimo di dodici (12) mesi dalla disattivazione dell'Account. Tutti i Punti accumulati non riscattati entro questo periodo verranno annullati.
- (C) Riattivazione dell'account. I Soci possono richiedere la riattivazione dei loro Account. Analizzeremo tali richieste caso per caso. Affinché il suo Account sia riattivato, lei dovrà inviare la prova di una Prenotazione di clienti qualificata, concretizzata nei sei mesi precedenti alla disattivazione del suo Account, che, al momento della prenotazione, includeva anche il suo numero IATA o del Programma. Per valutare ulteriormente la sua idoneità per la riattivazione del suo Account potrebbero venirle richieste informazioni aggiuntive, inclusa la sua costante idoneità al Programma. Se un Account viene riattivato, il Socio avrà altri sei mesi per riavviare l'attività richiesta per mantenere un Account attivo o per riscattare i Punti esistenti. Dopo sei mesi, in caso non siano presenti Prenotazioni di clienti qualificate concretizzate o i Punti non vengano riscattati, l'iscrizione verrà annullata.
- (D) Più Account. Come precedentemente indicato, i Soci possono avere un solo Account. Se, per qualsiasi motivo, il suo Account è stato disattivato e lei anziché tentare di riattivare il suo account originale si iscriverà di nuovo al Programma, il suo secondo Account (e qualsiasi Account futuro) verrà disattivato immediatamente e senza notifiche.
- (E) Conto del Socio: È disponibile online un conto che riepiloga il totale dei Punti che ha accumulato che può visualizzare accedendo al suo Account sul Sito del Programma. Per qualsiasi domanda relativa ai Punti che ha ottenuto, scriva all'indirizzo [famousagents@accor.com](mailto:famousagents@accor.com) o chiami il numero 1-866-326-6875 (gratuito in Nord America) o 506-870-6750 (internazionale).

## 7. PUNTI BONUS, PREMI E ALTRE OPPORTUNITÀ:

Periodicamente e a nostra esclusiva discrezione possiamo fornire ai Soci l'opportunità di ricevere Punti bonus o premi, ad esempio per il raggiungimento di certi livelli di prestazioni, per la partecipazione a

determinate attività (ad esempio lotterie o concorsi) e/o per il raggiungimento di soglie di fatturato predeterminate. I termini e le condizioni per la partecipazione a tali attività e il conferimento di Punti bonus o premi saranno disponibili sul Sito del Programma. Tali termini e condizioni sono interamente inclusi nei presenti Termini come riferimento e fanno parte del contratto tra lei e FRHI. Inoltre, la sua partecipazione a tali attività rappresenta la sua accettazione di tali termini e condizioni. Se non diversamente specificato nei termini e nelle condizioni applicabili, i Punti bonus conferiti per il raggiungimento di soglie di fatturato predeterminate verranno conferiti in base al valore totale in dollari USA dei ricavi per le camere (a esclusione di tasse, costi del resort e altre spese accessorie) per ogni singola prenotazione.

## 8. OTTENIMENTO DEI PREMI:

- (A) Termini generali. Dopo aver accumulato Punti sufficienti, lei può scegliere di ricevere un Premio. Consulti di seguito i termini specifici che regolano determinate categorie di Premi, nonché i termini generali applicabili a tutti i Premi.

### Negozi online Famous Agents

- (i) I Premi presentano livelli di Punti minimi. I valori di punti riportati nel negozio online includono tutte le imposte e le spese di spedizione standard. La spedizione rapida non è disponibile
- (ii) Per tutte le richieste di Premi è necessario un periodo di elaborazione di 8-12 giorni lavorativi (tempi di spedizione esclusi). I Soci sono responsabili di considerare queste tempistiche al momento dell'ordine.
- (iii) Non forniamo alcuna garanzia che i Premi specifici siano disponibili in ogni momento; inoltre possiamo ritirare, annullare, modificare o sospendere la disponibilità di qualsiasi Premio a nostra esclusiva discrezione, in qualsiasi momento e senza preavviso.
- (iv) I Premi per beni, servizi, strutture e vantaggi non forniti da FRHI o da un hotel FRHI bensì da un fornitore terzo sono sempre soggetti ai termini e alle condizioni nonché alle limitazioni ed esclusioni previsti da tale terza parte. Visita il nostro negozio online per tutti i termini e le condizioni correlati ai prodotti, alle esperienze e alle carte regalo.
- (v) I premi Famous Agent non verranno sostituiti se persi, rubati o distrutti.
- (vi) Non forniamo alcuna garanzia che i Premi specifici siano disponibili in ogni momento; inoltre possiamo ritirare, annullare, modificare o sospendere la disponibilità di qualsiasi Premio a nostra esclusiva discrezione, in qualsiasi momento e senza preavviso.
- (vii) Punti e Premi possono essere soggetti a tassazione. Qualsiasi onere fiscale, incluso in via esemplificativa l'obbligo di comunicazione, correlato alla ricezione e/o all'uso di Punti o Premi è completamente a carico del Socio.
- (viii) Si noti che tutti i Premi devono essere ottenuti o riscattati personalmente dal Socio e non da altre persone o enti.
- (ix) Per vedere Termini e condizioni completi per la carta regalo Fairmont Hotels & Resorts, visita il sito all'indirizzo [fairmont.com/promotions/giftcardterms/](http://fairmont.com/promotions/giftcardterms/)
- (x) Per vedere Termini e condizioni completi per la carta regalo Raffles Hotels & Resorts,

visita il sito all'indirizzo [raffles.com/offers/gift-card/terms-and-conditions/](http://raffles.com/offers/gift-card/terms-and-conditions/)

- (xi) Per vedere Termini e condizioni completi per la carta regalo Swissôtel Hotels & Resorts, visita il sito all'indirizzo [buyatab.com/custom/swissotel](http://buyatab.com/custom/swissotel)

Per le miglia aeree, l'accredito dei punti sul rispettivo Programma Frequent Flyer può richiedere 4-6 settimane. Le miglia aggiunte al Programma Frequent Flyer sono soggette ai termini e alle condizioni della rispettiva compagnia aerea.

(B) **Riscatto del certificato di soggiorno:**

- (i) Prima di richiedere un Certificato di soggiorno, si accerti che vi siano camere disponibili presso l'Hotel premio partecipante che ha scelto chiamando il numero 1-866-840-8085 (gratuito in Nord America) o 506-387-0387 (internazionale) o scrivendo all'indirizzo [famousagentsreservations@accor.com](mailto:famousagentsreservations@accor.com). Dopo aver verificato la disponibilità, ci contatti telefonicamente o completi la sua prenotazione specificando all'operatore che per la sua permanenza desidera utilizzare i Certificati di soggiorno ricevuti con il programma. Nota: le prenotazioni basate sui Certificati di soggiorno non possono essere effettuate con un anticipo di oltre 90 giorni e non possono avvenire attraverso GDS o chiamando i singoli hotel. Le prenotazioni possono essere effettuate solo a nome del socio contattandoci per telefono o e-mail (vedere di seguito). I Certificati di soggiorno (camera/notte) non sono trasferibili.
- (ii) Dopo avere confermato la sua prenotazione, richiedi il suo Certificato di soggiorno al Redemption Center sul Sito del Programma. I Certificati di soggiorno le verranno inviati all'indirizzo e-mail indicato nel suo Account almeno una settimana prima della sua data di arrivo. Attenda tre giorni lavorativi per l'elaborazione delle richieste di Certificati di soggiorno.
- (iii) I Certificati di soggiorno possono essere riscattati presso gli Hotel premio partecipanti e le singole date di prenotazione sono soggette a disponibilità, a date di chiusura stagionale e a tutti i termini, le condizioni e i criteri applicabili agli Hotel premio partecipanti. I Certificati di soggiorno non possono essere riscattati tramite agenzie di viaggi né essere sottoposti a commissioni. I Soci devono garantire le prenotazioni mediante una carta di credito, presentare copie stampate dei Certificati di soggiorno al check-in e mostrare su richiesta un documento valido che li identifichi come agenti di viaggio.
- (iv) I Certificati di soggiorno sono validi per una sola notte presso il tipo di proprietà (city-hotel o resort) e la categoria di camera (camera standard o junior suite) specificati nel Certificato stesso e non comprendono tasse, imposte, mance e tasse del resort (dove applicabili). È possibile utilizzare un massimo di due Certificati per soggiorno. Le notti aggiuntive verranno fatturate alla Tariffa per i membri (definita di seguito) o alla migliore tariffa disponibile. Anche le notti aggiuntive dipendono dalla disponibilità e possono venire applicate limitazioni alla durata del soggiorno.
- (v) I Certificati di soggiorno possono essere applicati esclusivamente alla camera occupata dal Socio. Ai bambini che accompagnano i Soci vengono applicati i piani familiari degli Hotel FRHI applicabili. I Certificati di soggiorno non possono essere utilizzati insieme ad altri premi, certificati promozionali e/o offerte, tra cui i certificati per upgrade gratuito o per notti gratuite Fairmont President's Club, Raffles Ambassadors o Swissôtel Circle.

- (vi) Il Socio indicato sul Certificato di soggiorno deve effettuare personalmente il check-in presso l'Hotel premio partecipante sia che condivida la camera con un'altra persona o meno. In caso contrario, il costo della camera verrà fissato alla tariffa applicabile dell'Hotel premio partecipante del giorno e tutte le spese saranno a carico delle persone che occupano la camera incluso, se applicabile, un Socio.
  - (vii) I Certificati non possono essere scambiati con altri prodotti o servizi, programmi di gruppo o servizi di catering. Se non richiesto dalle Leggi applicabili, non hanno un valore monetario e vengono annullati se venduti per denaro o altra forma di corrispettivo. I Certificati non sono trasferibili e non verranno sostituiti se persi o rubati.
- (C) Riscatto di Certificati di terze parti.
- (i) I Certificati per beni, servizi, strutture e vantaggi non forniti da FRHI o da un Hotel FRHI bensì da un fornitore terzo sono sempre soggetti ai termini e condizioni nonché alle limitazioni ed esclusioni previsti da tale terza parte.
  - (ii) Se lei seleziona un Certificato come Premio, le verrà richiesto di confermare per iscritto l'indirizzo che preferisce per la consegna. Sceglieremo il metodo di spedizione più indicato in base al valore totale del Premio, a nostra discrezione. Noti che ai Soci non verrà addebitata alcuna spesa di trasporto per la spedizione dei Premi senza il loro consenso scritto (incluso tramite e-mail). I Certificati possono essere spediti senza garanzia, a nostra discrezione.

## 9. TARIFFA PER I SOCI FAMOUS AGENTS:

- (A) Idoneità.
- (i) Offriamo ai Soci una tariffa speciale per i soggiorni presso tutti i gli Hotel FRHI ("**Tariffa per i Soci**"). La Tariffa per i Soci è disponibile esclusivamente per i Soci del Programma che hanno nei loro Account una Prenotazione di clienti qualificata concretizzata nei sei mesi immediatamente precedenti alla data in cui un Socio intende effettuare una prenotazione ("**Socio attivo**"). Se lei non ha almeno una Prenotazione di clienti qualificata attribuita al suo Account durante questo periodo, non è un Socio attivo e, pertanto, non le può essere applicata la Tariffa per i Soci a meno che non ne abbia ricevuta la previa approvazione da parte del responsabile del Programma. Tenga presente che le prenotazioni effettuate per i suoi familiari o per loro conto non sono Prenotazioni di clienti qualificate.
  - (ii) Fermo restando quando precedentemente stabilito, le persone che sono Soci, ma non Soci attivi, oppure le persone che sono Soci, ma che non sono effettivamente idonee per la partecipazione al Programma nel momento in cui richiedono la Tariffa per i Soci, non potranno ricevere tale tariffa. Ad esempio, una persona che possiede un numero IATA ma che non soddisfa i criteri di idoneità previsti per la partecipazione al Programma non riceverà la Tariffa per i Soci.
  - (iii) Ciascun Hotel FRHI ha il diritto di determinare caso per caso l'idoneità di ogni persona a ricevere la Tariffa per i Soci. Se un Socio o un'altra persona non ha diritto alla Tariffa per i Soci, a esclusiva discrezione dell'Hotel FRHI in questione, verrà applicata la tariffa pubblicata applicabile.



- (B) Sospensione della Tariffa soci. Possiamo sospendere l'accesso e la capacità dei Soci di utilizzare la Tariffa soci anche se il Socio ha diritto a riceverla, nel caso il Socio (a) violi i presenti termini; (b) abusi del suo accesso o dell'utilizzo della Tariffa soci (ad esempio, prenotando per altre persone alla Tariffa riservata ai soci se il Socio non viaggia con tali persone); (c) abusi in altro modo della sua partecipazione o dei privilegi disponibili in virtù di tale partecipazione al Programma; (d) agisca in modo non conforme o contrario alle Leggi applicabili o (e) agisca o manchi di agire in modo da causare verosimilmente una violazione delle leggi applicabili da parte di FRHI. Possiamo inoltre revocare o sospendere l'accesso o la possibilità del Socio di utilizzare la Tariffa soci senza preavviso mentre indaghiamo per determinare se si sono verificate le circostanze riportate sopra.
- (C) Requisiti per la prenotazione. Salvo diversa indicazione, la Tariffa per i Soci deve essere prenotata sul Sito del Programma accedendo all'Account e seguendo i collegamenti alla pagina di prenotazione riservata alla Tariffa per i Soci. La Tariffa per i Soci non è disponibile tramite GDS, il nostro call center principale, né presso i centri di prenotazione diretti degli Hotel FRHI. Con la prenotazione deve includere il numero IATA e quello del Programma. Questo numero verrà verificato prima del suo arrivo. Una volta convalidato questo numero e verificato il suo stato di Socio attivo, alla sua prenotazione verrà applicata la Tariffa per i Soci. Per soggiorno si intende una serie di notti consecutive nello stesso Hotel partecipante al programma, indipendentemente dal numero dei check-in/check-out effettuati con la possibilità che venga applicata la durata massima del soggiorno. Eventuali variazioni o cancellazioni devono essere completate attraverso Fairmont.com, Raffles.com o Swissotel.com dopo la conferma della prenotazione.
- (D) Termini aggiuntivi. Al check-in deve presentare un documento valido che la identifichi come agente di viaggio. Le prenotazioni effettuate alla Tariffa per i Soci non sono idonee per i Punti e la Tariffa per i Soci viene applicata esclusivamente alla camera occupata dal Socio.
- (E) Programmi fedeltà FRHI. Le prenotazioni effettuate alla Tariffa per i Soci non conterranno per la sua promozione al livello successivo di iscrizione ai programmi **Fairmont President's Club**, **Raffles Ambassadors** o **Swissôtel Circle**.

## **10. DURATA E MANTENIMENTO DEL PROGRAMMA:**

- (A) Durata. Possiamo interrompere il Programma in qualsiasi momento e senza preavviso. Se interrompiamo il Programma, lo notificheremo ai Soci sul Sito del Programma, tramite e-mail o tramite qualsiasi altro metodo da noi selezionato. I Punti potranno essere riscattati per ottenere Premi fino a sei mesi dopo l'interruzione del Programma. Tutte le prenotazioni per permanenze gratuite presso gli Hotel FRHI per le quali un Socio intende utilizzare un certificato Premio devono essere effettuate entro sei mesi dall'interruzione del Programma. Gli altri Premi devono essere riscattati conformemente ai termini relativi.
- (B) Mantenimento. Lei riconosce e accetta espressamente che noi possiamo aggiungere, modificare, sospendere o eliminare qualsiasi dei presenti Termini e qualsiasi altra regola, termine, condizione, procedura, vantaggio, premio o livello di Punti inerente al presente Programma a nostra esclusiva discrezione e senza preavviso.
- (C) Revoca e sospensione dell'iscrizione. Oltre alla possibilità di sospendere l'accesso e la capacità dei Soci di utilizzare la Tariffa soci, possiamo revocare o sospendere l'iscrizione al Programma

senza preavviso e annullare tutti i Punti ottenuti da un Socio in caso (a) violi i presenti termini; (b) abusi del suo accesso o dell'utilizzo della Tariffa soci (ad esempio, prenotando per altre persone alla tariffa riservata ai soci se il Socio non viaggia con tali persone); (c) abusi della sua partecipazione o dei privilegi disponibili in virtù di tale partecipazione al Programma; (d) agisca in modo non conforme o contrario alle Leggi applicabili o (e) le sue azioni o mancate azioni possano verosimilmente causare una violazione delle Leggi applicabili da parte di FRHI. Possiamo inoltre revocare o sospendere l'iscrizione al Programma senza preavviso mentre indaghiamo per determinare se si sono verificate le circostanze riportate sopra, incluso nel caso sia in atto un'attività che riteniamo sospetta o altrimenti indicativa di una violazione dei presenti Termini o della Legge applicabile. Ogni caso verrà regolato dalle interpretazioni di FRHI dei presenti Termini, inclusa la valutazione in merito alla revoca o alla sospensione.

## 11. INDENNIZZO:

Lei accetta di indennizzare, difendere e tutelare FRHI, le relative società controllanti e controllate, i relativi dipendenti, funzionari, direttori, agenti, impiegati e rappresentanti ("**Parti FRHI**") in merito a qualsiasi reclamo, azione legale, causa, responsabilità, danno, multa, sanzione, spesa e costo (incluse ragionevoli spese legali) ("**Reclami**") subito da una o più Parti FRHI nella misura risultante da o correlata a (A) la sua partecipazione al Programma, incluso ogni riscatto di Premi, Certificato o Punti, B) la sua mancata conformità ai presenti Termini, (C) la sua mancata conformità alle Leggi applicabili o ai criteri, alle direttive, ai codici o a materiale analogo delle sue agenzie, (D) la sua violazione di qualsiasi garanzia stabilita nei presenti Termini e (E) la sua negligenza o il suo dolo eventuale.

## 12. LIMITAZIONE DI GARANZIA:

- (A) Generale. FRHI fornisce Programma, iscrizione al Programma, Sito del Programma, Punti, Premi, Certificati ("**Materiale del programma**") e alti materiali, servizi e prodotti "così come sono" e, nella massima misura consentita dalle Leggi applicabili, rifiuta espressamente ogni garanzia di qualsiasi tipo, espressa o implicita, incluse in via esemplificativa le garanzie di commerciabilità, adeguatezza a uno scopo specifico, progettazione, accuratezza, funzionalità, sufficienza, idoneità, capacità, completezza o disponibilità. Lei accetta che FRHI non garantisce in alcun modo che il Materiale del programma o alcun altro materiale, prodotto e servizio sia ininterrotto, privo di omissioni o errori, né che vengano corretti i difetti o implementate modifiche.
- (B) Informazioni. Senza limitazioni per quanto precedentemente stabilito, FRHI non garantisce e rifiuta esplicitamente ogni garanzia in relazione al contenuto del Programma o al Contenuto del Socio, inclusi la loro elaborazione, utilizzo, riproduzione, modifica, adattamento, traduzione, creazione di opere derivate, condivisione, pubblicazione o distribuzione, comprendendo in via esemplificativa l'accuratezza, l'affidabilità, la sicurezza o qualsiasi altra caratteristica correlata con essi o con la loro elaborazione, utilizzo, riproduzione, modifica, adattamento, traduzione, creazione di opere derivate, condivisione, pubblicazione o descrizione.

## 13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ:

- (A) Generale. In nessuna circostanza alcuna Parte FRHI sarà responsabile per danni indiretti, punitivi, incidentali, speciali o consequenziali derivanti dal Programma, dal Materiale del Programma, dalla sua partecipazione al Programma o da alcun altro prodotto e servizio, anche se causati da

negligenza o dolo eventuale delle Parti FRHI e anche se le Parti FRHI sono state avvisate dalla possibilità di tali danni. Ciò include la perdita di profitti o ricavi e/o la perdita di opportunità commerciali. Se una Parte FRHI è ritenuta responsabile per danni correlati con il Programma, il Materiale del Programma, la sua partecipazione al Programma o altri prodotti e servizi, l'unico risarcimento a cui lei avrà diritto sarà limitato al rimborso dei servizi o prodotti pagati dal Socio alla Parte FRHI ritenuta responsabile e forniti da tale Parte FRHI.

- (B) Esclusioni non applicabili. Alcune giurisdizioni non consentono l'esclusione o la limitazione di danni incidentali o consequenziali pertanto tali esclusioni potrebbero non essere applicabili al suo caso.
- (C) Tempistiche dei reclami. Lei accetta di dover presentare tutti i Reclami derivanti o correlati con il Programma o qualsiasi elemento o parte dello stesso, inclusi i presenti Termini, entro due anni dai fatti che danno origine a tali Reclami. Con il presente contratto lei rinuncia esplicitamente a qualsiasi diritto di presentare Reclami dopo tale periodo stabilito.

#### **14. TERMINI AGGIUNTIVI:**

- (A) Leggi applicabili. Il Programma ed eventuali Punti, Certificati o Premi sono nulli o diversamente non applicabili dove proibito o limitato dalle Leggi applicabili.
- (B) Imposte. Tutti gli oneri fiscali, compreso l'obbligo di comunicazione, correlati con la partecipazione al Programma, inclusa la ricezione o l'utilizzo di Punti o Premi, sono completamente a carico del Socio.
- (C) Legge applicabile, giurisdizione e sede processuale. Questi Termini sono governati e interpretati in conformità alle leggi nazionali e locali della provincia di Ontario, Canada. Qualsiasi controversia tra lei e FRHI o qualsiasi Parte FRHI, derivante o correlata con i presenti Termini, inclusa la sua partecipazione al Programma, sarà giudicata dai tribunali della provincia di Ontario, Canada, e lei acconsente alla giurisdizione esclusiva di tali tribunali per tali questioni. La sede processuale per qualsiasi controversia sarà nei tribunali della giurisdizione competente con sede a Toronto, Ontario.
- (D) Separabilità. In caso qualsiasi termine o qualsiasi altra clausola dei presenti Termini venisse giudicato non valido, illegale o non applicabile da qualsiasi tribunale delle giurisdizioni competenti, tutte le altre condizioni e clausole del presente Contratto resteranno completamente in vigore purché la materia economica o legale delle transazioni qui contemplate non venga influenzata in modo sostanzialmente sfavorevole a qualsiasi delle parti.
- (E) Contratto indivisibile. I presenti Termini, compresi i termini e le condizioni inclusi per riferimento, costituiscono il contratto indivisibile tra lei e noi per quanto riguarda la materia in essi trattata. Fatta eccezione per la facoltà di FRHI di modificare unilateralmente i presenti Termini e/o il Programma senza consenso da parte del Socio, o per quanto diversamente stabilito espressamente in questi Termini, il contratto tra noi non può essere alterato o modificato se non tramite un documento scritto firmato da lei e FRHI. I presenti Termini sostituiscono e annullano qualsiasi altra disposizione, accordo o promessa, scritta o orale, eventualmente presentata da una parte all'altra, che non avrà più alcun valore o effetto.

**COME PRECEDENTEMENTE INDICATO, SE LEI NON ACCETTA I PRESENTI TERMINI DOVRÀ DECIDERE DI NON PARTECIPARE AL PROGRAMMA.**

**PER AGGIORNARE LE INFORMAZIONI SUL SUO ACCOUNT E/O PER INTERROMPERE LA SUA ISCRIZIONE AL PROGRAMMA, CONTATTI IL FAMOUS AGENTS HELPDESK:**

- Telefonicamente: 1-866-326-6875 (gratuito in Nord America) o 506-870-6750 (internazionale)
- Tramite e-mail: [famousagents@accor.com](mailto:famousagents@accor.com)
- Tramite posta: Famous Agents Helpdesk  
c/o FRHI Hotels & Resorts  
2081 Main Street  
Moncton, New Brunswick  
E1E-1J2  
Canada