

EL SPA

Termini di prenotazione, modifica e cancellazione

Regole applicabili agli appuntamenti presso EL SPA

Versione 1.0 - 19 ottobre 2026

Questi termini disciplinano la gestione degli appuntamenti relativi ai trattamenti e ai percorsi EL SPA, indipendentemente dal fatto che il pagamento avvenga mediante acquisto diretto, voucher a valore, voucher trattamento, pacchetto o altra modalità accettata.

1. Prenotazione

La prenotazione è confermata quando data e orario sono concordati con EL SPA attraverso telefono, WhatsApp, e-mail o altro canale ufficialmente messo a disposizione. L'acquisto online di un trattamento o di un voucher non costituisce, da solo, prenotazione di una data specifica.

2. Modifica o cancellazione con almeno 24 ore di preavviso

La prenotazione può essere modificata o cancellata senza penali quando la comunicazione perviene a EL SPA almeno 24 ore prima dell'orario concordato. La nuova data resta soggetta alle disponibilità.

3. Cancellazione con meno di 24 ore di preavviso

In caso di cancellazione comunicata con meno di 24 ore di preavviso, EL SPA applica una trattenuta o un addebito pari al 50% del valore del trattamento prenotato, a compensazione del tempo, del personale e delle risorse riservati all'appuntamento.

Se il trattamento era stato acquistato o garantito mediante voucher o credito prepagato, il relativo saldo viene ridotto di un importo pari al 50% del valore del trattamento prenotato. Il credito residuo resta utilizzabile entro la scadenza originaria. Per una nuova prenotazione potrà essere necessario integrare la differenza rispetto al prezzo del trattamento scelto.

4. Mancata presentazione (no-show)

In caso di mancata presentazione senza preventiva comunicazione si applica la stessa regola prevista per la cancellazione tardiva: trattenuta o addebito pari al 50% del valore del trattamento prenotato.

5. Circostanze eccezionali

In presenza di circostanze eccezionali documentabili o di eventi imprevedibili, EL SPA può decidere di non applicare, in tutto o in parte, la trattenuta. La valutazione viene effettuata caso per caso, in modo ragionevole e non discriminatorio.

6. Cancellazione o modifica da parte di EL SPA

Se EL SPA deve modificare o cancellare un appuntamento per cause organizzative, tecniche, di sicurezza o di forza maggiore, il Cliente potrà scegliere, secondo il caso, una nuova data, una soluzione equivalente oppure il rimborso della prestazione non fruita quando ne ricorrono i presupposti. Nessuna penale sarà applicata al Cliente per una cancellazione imputabile a EL SPA.

7. Voucher e scadenza

La modifica della prenotazione non proroga automaticamente la validità del voucher. I voucher EL SPA hanno validità di 12 mesi dalla data di emissione, salvo condizioni più favorevoli indicate nel singolo voucher. È responsabilità del titolare concordare una nuova data compatibile con la scadenza.

8. Distinzione dal diritto di recesso

Le presenti regole riguardano la gestione dell'appuntamento e non sostituiscono il diritto legale di recesso previsto per i contratti a distanza quando applicabile. Il diritto di recesso, le relative eccezioni e la funzione online 'Recedere dal contratto qui' sono descritti nell'apposita Informativa sul diritto di recesso.

9. Come comunicare la cancellazione

La richiesta deve essere comunicata attraverso un canale che consenta di identificarla chiaramente, preferibilmente indicando nome, data e orario dell'appuntamento: e-mail mail@elspa.it, telefono +39 06 68192869, oppure gli ulteriori canali ufficiali indicati sul sito.

10. Versione

Questi termini si applicano alle prenotazioni effettuate o modificate successivamente alla loro pubblicazione, fatte salve condizioni individuali più favorevoli concordate con EL SPA.

Titolare del servizio: DREAMLAND SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA - Via Plinio 15/C, 00193 Roma (RM), Italia - P. IVA/C.F. 13233911000.