

Condizioni generali di vendita | Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina

Premessa

La preghiamo di leggere attentamente le CGC/condizioni di cancellazione/condizioni sulla privacy e quindi di accettarle.

Il Portale visitrovereto.it ("Portale") ospita una piattaforma tecnologica ("Piattaforma"), ideata e sviluppata da "feratel media technologies AG -6020 Innsbruck · Maria-Theresien-Straße 8" e gestita da Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina, con sede legale in Corso Rosmini 21, 38068 Rovereto (TN), iscritta al Registro Imprese Camera di Commercio Industria e Artigianato di Trento, Partita IVA e Codice Fiscale 01875250225, telefono 0464 430363, che consente di mettere in contatto fornitori terzi ("Venditori Terzi") e acquirenti, ai fini di compravendita online di servizi di natura turistica ("MarketPlace"). All'interno del MarketPlace anche i Fornitori Terzi possono offrire e mettere in vendita i propri servizi e concludere i relativi contratti di acquisto con gli Utenti.

Sul Portale gli utenti possono, quindi, acquistare servizi venduti sia da Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina sia dai Fornitori Terzi. Nel Portale è sempre chiaramente indicato se il servizio è venduto da Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina o da un Fornitore Terzo. In questo secondo caso, Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina, in quanto mero fornitore e gestore tecnico della Piattaforma, non è parte del contratto di vendita tra l'Utente e il Fornitore Terzo che è concluso esclusivamente tra il Venditore Terzo e l'Utente alle condizioni e ai termini di cui alle Condizioni Generali di Contratto applicabili.

Tramite la Piattaforma gli utenti possono inoltre acquistare prodotti e/o servizi offerti in vendita su siti Partner o Correlati sui quali Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina opera come erogatore del servizio di registrazione e di vendita. Sono qui di seguito riportate le condizioni generali di contratto di Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina cioè le condizioni generali di vendita applicabili ai servizi specificamente indicati sul Portale come "venduti da Azienda per il Turismo Rovereto e Vallagarina" e ai servizi offerti in vendita sui Siti Partner o Correlati, nel caso in cui il contratto di acquisto di tali servizi sia concluso tramite la Piattaforma. Le condizioni generali di vendita di ciascun Fornitore Terzo sono messe

a disposizione nella scheda di ciascun servizio a cui è possibile accedere cliccando sul link riportato nel riepilogo degli acquisti in ogni fase del procedimento di acquisto.

Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici

1) Premessa, nozione di pacchetto turistico

Ai sensi dell'art. 33 del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo) il cd. "pacchetto turistico" rappresenta la combinazione di almeno due tipologie di servizi turistici di trasporto, alloggio, noleggio veicoli o altro servizio turistico ai fini del medesimo viaggio, qualora combinati da un unico professionista, ovvero, anche se siano conclusi contratti separati con singoli fornitori di servizi turistici, siano acquistati presso un unico punto vendita, oppure offerti ad un prezzo forfettario, ovvero pubblicizzati sotto denominazione di "pacchetto" o denominazione analoga oppure, infine, combinati entro 24 ore dalla conclusione di un primo contratto, anche con processi collegati di prenotazione on-line. Sono escluse dalla disciplina dei pacchetti turistici le combinazioni in cui i servizi turistici diversi dal trasporto, alloggio e noleggio veicoli siano di scarsa rilevanza, e cioè che non rappresentino almeno il 25% del valore della combinazione.

2) Fonti legislative

La vendita di pacchetti turistici è disciplinata dal D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo), specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302 nonché dalle disposizioni del Codice civile in tema di trasporto e mandato, in quanto applicabili.

3) Prenotazioni

- **3.1** La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo, compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal viaggiatore. L'accettazione delle prenotazioni è subordinata alla disponibilità dei posti e si intende perfezionata, conseguente conclusione del contratto, solo al momento della conferma scritta da parte dell'Organizzatore.
- **3.2** Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, né opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione, saranno fornite dall'organizzatore, in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 34 D.Lgs. 79/2011 in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.



4) Pagamenti

- **4.1** All'atto della prenotazione dovrà essere versato un acconto pari al 25% della quota di partecipazione totale e il saldo dovrà essere effettuato 10 giorni prima dall'effettuazione del soggiorno.
- **4.2** Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti dall'organizzatore.

5) Prezzo

- **5.1** I prezzi indicati nel contratto possono essere modificati dandone comunicazione al viaggiatore solo fino al 21° giorno precedente la data fissata per la partenza e soltanto in caso di variazioni di:
 - i. prezzo del trasporto di passeggeri in funzione del costo del carburante o di altre fonti di energia;
 - ii. tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto, comprese le tasse di atterraggio, di sbarco e d'imbarco nei porti e negli aeroporti;
 - iii. tassi di cambio pertinenti al pacchetto
- **5.2** Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed al costo dei servizi in vigore alla data della pubblicazione del programma come ivi riportata.

6) Modifica o annullamento del pacchetto turistico prima della partenza

- **6.1** Se prima della partenza l'organizzatore è costretto a modificare in maniera significativa un elemento essenziale del contratto, incluso il prezzo, egli è tenuto a darne tempestiva comunicazione al viaggiatore. A tali fini si considera significativa una modifica del prezzo superiore al 8% del medesimo, ovvero qualunque variazione su elementi configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato.
- **6.2** Il viaggiatore che riceva una comunicazione modificativa di un elemento essenziale o della modifica del prezzo superiore al 8% avrà la facoltà di recedere dal contratto, senza corrispondere alcunché, ovvero di accettare la modifica, che diverrà parte del contratto con la esatta individuazione delle variazioni e della incidenza delle stesse sul prezzo. Il viaggiatore dovrà dare





comunicazione della propria decisione all'organizzatore o al venditore entro 2 giorni lavorativi da quando è venuto a conoscenza della modifica, che altrimenti si intende accettata.

- **6.3** In caso di recesso dal contratto, se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore rimborsa senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dal recesso dal contratto tutti i pagamenti effettuati da o per conto del viaggiatore.
- **6.4** L'organizzatore, qualora dopo la partenza non possa fornire una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del viaggiatore, e, qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, risarcirlo in misura pari a tale differenza.
- **6.5** Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal viaggiatore per serie, giustificate e comprovate ragioni, l'organizzatore fornirà, senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto, per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, soltanto se tale soluzione sia oggettivamente indispensabile.
- **6.6** Le modifiche da parte del viaggiatore a prenotazione già accettate, obbligano l'organizzatore soltanto se e nei limiti in cui possano essere soddisfatte. In ogni caso la richiesta di modifiche comporta l'addebito al viaggiatore delle maggiori spese sostenute.

7) Recesso del viaggiatore

- **7.1** Recesso senza penalità

7.1.1 Il viaggiatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:
- in caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, entro un periodo di cinque giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza fornire alcuna motivazione. Nei casi di offerte con tariffe sensibilmente diminuite rispetto alle offerte correnti, il diritto di recesso è escluso. In tale ultimo caso, l'organizzatore documenta la variazione di prezzo evidenziando adeguatamente l'esclusione del diritto di recesso;

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 5 in misura eccedente il 8%
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso, ma prima della partenza e non accettata dal viaggiatore;
- prima dell'inizio del pacchetto, in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione; ciò senza corrispondere spese di recesso, con diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma senza diritto a un indennizzo supplementare.



7.1.2 Nei casi di cui sopra, il viaggiatore ha alternativamente diritto:

- di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore a quello cancellato senza dover sostenere alcuna spesa aggiuntiva;
- di usufruire di un pacchetto turistico di qualità inferiore rispetto al primo ed ottenere la restituzione della differenza di prezzo;
- di avere rimborsata la somma già versata per l'acquisto del pacchetto cancellato entro sette giorni dal momento del recesso o della cancellazione;
- di essere risarcito di ogni ulteriore danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, a meno che: a) la cancellazione del pacchetto turistico sia stata determinata dal mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti eventualmente richiesto, del quale il viaggiatore sia stato informato per iscritto almeno venti giorni prima della partenza; b) la cancellazione del pacchetto sia stata dovuta ad una causa di forza maggiore, quali, ed esempio, calamità naturali, presenza di guerre, etc.

7.1.3 Il viaggiatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica, in difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'organizzatore si intende accettata.

7.1.4 Fermo restando gli obblighi previsti in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

- **7.2** Recesso con penalità

7.2.1 Al viaggiatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma, saranno addebitati, (indipendentemente dal pagamento dell'acconto di cui all'art. 4/1° comma):

- la quota di iscrizione se prevista e le penalità qui di seguito elencate, che vanno calcolate sull'importo totale di quanto prenotato, oltre agli oneri e spese sostenute dall'organizzatore per l'annullamento dei servizi:

- 10% dall'atto della prenotazione sino a 15 giorni lavorativi prima dell'inizio del soggiorno (sabato escluso);

- 30% da 14 a 9 giorni lavorativi prima dell'inizio del soggiorno (sabato escluso);
- 50% da 8 a 3 giorni lavorativi prima dell'inizio del soggiorno (sabato escluso);
- nessun rimborso dopo tali termini.

7.2.2 Nel caso di gruppi precostituiti le somme di cui sopra verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

8) Sostituzioni

- **8.1** Il viaggiatore rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:
a) l'organizzatore ne sia informato per iscritto entro e non oltre 7 giorni prima dell'inizio del pacchetto, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;
b) non vi ostino ragioni attinenti al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari, alla sistemazione alberghiera, ai servizi di trasporto o comunque tali da rendere impossibile la fruizione del pacchetto da parte di persona diversa dal viaggiatore rinunciatario;
c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore gli eventuali diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, risultanti da tale cessione.
- **8.2** L'organizzatore informa il cedente dei costi effettivi della cessione, che non possono essere irragionevoli e non eccedono le spese realmente sostenute dall'organizzatore in conseguenza della cessione del contratto di pacchetto turistico, e fornisce al cedente la prova relativa ai diritti, alle imposte o agli altri costi aggiuntivi risultanti dalla cessione del contratto.
- **8.3** Il viaggiatore rinunciatario dovrà in ogni caso corrispondere la sola quota di iscrizione, se prevista. Sarà inoltre solidalmente responsabile con il cessionario per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

9) Annullamento del servizio

- **9.1** Il viaggiatore può esercitare i diritti previsti dal precedente art. 7 punto 1 (recesso senza penalità) anche nel caso in cui prima della partenza, l'organizzatore, per qualsiasi ragione, tranne un fatto proprio del viaggiatore, comunichi la impossibilità di effettuare le prestazioni oggetto del pacchetto.
- **9.2** L'organizzatore può annullare il contratto quando non sia stato raggiunto il numero minimo previsto dei partecipanti e sempre che ciò che sia portato a loro conoscenza nel termine precedente l'inizio dei servizi turistici indicato dall'organizzatore.

- **9.3** In tal caso, così come nell'ipotesi del recesso di cui al precedente art. 6 punti 1 e 2, l'organizzatore sarà tenuto al solo rimborso delle somme percepite entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, escluso ogni ulteriore esborso.

10) Obblighi dei partecipanti

- **10.1** I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno o di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi, inoltre, dovranno attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le informazioni fornitegli dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni.
- **10.2** Il viaggiatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione.
- **10.3** Il viaggiatore comunicherà altresì per iscritto all'organizzatore, all'atto della prenotazione, quei particolari desiderati che potranno eventualmente formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

11) Classificazione alberghiera

La sistemazione alberghiera, in assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il relativo servizio si riferisce, è stabilita dall'organizzatore in base a propri criteri di valutazione degli standard di qualità.

12) Responsabilità dell'organizzatore

- **12.1** L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti quando agiscono nell'esercizio delle loro funzioni, dai terzi della cui opera si avvale o da altri fornitori di servizi turistici, ai sensi dell'articolo 1228 del codice civile.



- **12.2** Il viaggiatore, ai sensi degli articoli 1175 e 1375 del codice civile, informa l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di pacchetto turistico.
- **12.3** Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore pone rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto e del valore dei servizi turistici interessati dal difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, verrà applicata una riduzione del prezzo.
- **12.4** Fatte salve le eccezioni di cui al punto 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 2, il viaggiatore può ovviare personalmente al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.
- **12.5** Se un difetto di conformità, ai sensi dell'articolo 1455 del Codice civile, costituisce un inadempimento di non scarsa importanza dei servizi turistici inclusi in un pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore in relazione alla durata e alle caratteristiche del pacchetto, con la contestazione effettuata ai sensi del punto 2, il viaggiatore può, senza spese, risolvere di diritto e con effetto immediato il contratto di pacchetto turistico o, se del caso, chiedere una riduzione del prezzo, salvo comunque l'eventuale risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del contratto, se il pacchetto comprendeva il trasporto dei passeggeri, l'organizzatore provvede anche al rientro del viaggiatore con un trasporto equivalente senza ingiustificato ritardo e senza costi aggiuntivi per il viaggiatore.
- **12.6** Laddove è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore, l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente a quanto era previsto dal contratto, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore o per il periodo più lungo eventualmente previsto dalla normativa dell'Unione europea relativa ai diritti dei passeggeri, applicabile ai pertinenti mezzi di trasporto.
- **12.7** La limitazione dei costi di cui al punto 6 non si applica alle persone a mobilità ridotta, definite dall'articolo 2, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006, e ai loro accompagnatori, alle donne in stato di gravidanza, ai minori non accompagnati e alle persone bisognose di assistenza medica specifica, purché l'organizzatore abbia ricevuto comunicazione delle loro particolari esigenze almeno quarantotto ore prima dell'inizio del pacchetto. L'organizzatore non può invocare circostanze inevitabili e straordinarie per limitare la responsabilità di cui al presente comma qualora il fornitore del servizio di trasporto non possa far valere le stesse circostanze ai sensi della normativa dell'Unione europea applicabile.





- **12.8** Se per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore è impossibile fornire, in corso d'esecuzione, una parte sostanziale, per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore offre, senza supplemento di prezzo a carico del viaggiatore, soluzioni alternative adeguate di qualità, ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare, inclusa l'eventualità che il ritorno del viaggiatore al luogo di partenza non sia fornito come concordato. Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.
- **12.9** Il viaggiatore può respingere le soluzioni alternative proposte solo se non sono comparabili a quanto convenuto nel contratto di pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.
- **12.10** Se è impossibile predisporre soluzioni alternative o il viaggiatore respinge le soluzioni alternative proposte, conformi a quanto indicato dal punto 8, al viaggiatore è riconosciuta una riduzione del prezzo. In caso di inadempimento dell'obbligo di offerta di cui al comma 8 si applica il punto 5.
- **12.11** Laddove, a causa di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore, è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di pacchetto turistico, si applicano i punti 6 e 7.
- **12.12** Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore o a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
- **12.13** Il diritto alla riduzione del prezzo o al risarcimento dei danni previsti dal presente articolo si prescrivono:
 - in due anni, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza;
 - in tre anni, per i danni alla persona, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza o nel più lungo periodo previsto per il risarcimento del danno alla persona dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto.

13) Limiti del risarcimento

- **13.1** Salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, l'importo del risarcimento dei danni dovuto dall'organizzatore non eccederà il triplo del prezzo totale del pacchetto.
- **13.2** Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte Italia e Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di 50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone,



2.000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5.000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno.

- **13.3** Qualora il testo originario delle predette convenzioni avesse a subire emendamenti, o nuove convenzioni internazionali concernenti le prestazioni oggetto del pacchetto turistico entrassero in vigore, si applicheranno i limiti risarcitori previsti dalle fonti di diritto uniforme vigenti al momento del verificarsi dell'evento dannoso.

14) Obblighi di assistenza

- **14.1** L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare e assistendo il viaggiatore nell'effettuare comunicazioni a distanza e aiutandolo a trovare servizi turistici alternativi.
- **14.2** L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.
- **14.3** L'organizzatore non è responsabile nei confronti del viaggiatore per l'inadempimento da parte del venditore intermediario degli obblighi a carico di quest'ultimo.

15) Reclami e denunce

- **15.1** Il viaggiatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto, sotto forma di reclamo, all'organizzatore le difformità ed i vizi del pacchetto turistico, nonché le inadempienze nella sua organizzazione o realizzazione, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro 10 giorni dalla data del previsto rientro presso la località di partenza.
- **15.2** Qualora i reclami siano presentati nel luogo di esecuzione delle prestazioni turistiche, l'organizzatore deve prestare al viaggiatore l'assistenza richiesta dal precedente art. 14 al fine di ricercare una pronta ed equa soluzione. Analogamente dovrà provvedere l'organizzatore, anche nel caso di reclamo presentato al termine dei servizi, garantendo in ogni caso una sollecita risposta alle richieste del viaggiatore.

16) Assicurazione contro le spese di annullamento e di rimpatrio

- **16.1** Se non espressamente comprese nel prezzo, prima della partenza è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare presso gli uffici dell'organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli nonché stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidente e malattie.

17) Garanzia a gestione privata

A decorrere dal 1° luglio 2016 è attivo il sistema di garanzia a gestione privata introdotto con legge del 29 luglio 2015, numero 115 art.9. Tale normativa obbliga l'organizzatore di pacchetti turistici (tour operator) e gli intermediari (agenzie di viaggi) a stipulare polizze assicurative o di fornire le garanzie bancarie a copertura dei contratti di turismo organizzato che, per i viaggi all'estero e i viaggi che si svolgono all'interno di un singolo Paese, garantiscono, nei casi di insolvenza o fallimento dell'intermediario o dell'organizzatore, il rimborso del prezzo versato per l'acquisto del pacchetto turistico e il rientro immediato del viaggiatore.

18) Foro competente

Ai sensi dell'art. 66 bis Codice del Consumo, per ogni controversia dipendente dal presente contratto la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del viaggiatore, se ubicati nel territorio dello Stato; in caso contrario, sarà competente esclusivamente il Foro ove ha sede legale od amministrativa l'organizzatore. La legge applicabile quella italiana.

Condizioni generali di contratto di vendita di singoli servizi turistici

1) Definizioni

- **1.1** Ai fini dell'applicazione delle presenti condizioni generali di vendita, le espressioni di seguito convenzionalmente indicate con lettera maiuscola e in grassetto (siano esse al singolare o al plurale) hanno i seguenti significati:
 - **APT Rovereto e Vallagarina:** con sede in Rovereto, Corso Rosmini 21 - 38068 - TN;
 - **Booking Center:** gestione tecnica delle richieste e delle prenotazioni di strutture ricettive trentine, alberghiere ed extra – alberghiere, ivi compresi gli appartamenti privati, i campeggi ed i rifugi da parte di APT tramite telefono, fax o e-mail;
 - **Canale APT:** Marketplace di APT (www.visitrovereto.it) e Link Key Interambito;
 - **Canale APT:** portale dell'APT su cui è implementato il sistema di prenotazione e vendita dei Prodotti;
 - **Canale del Fornitore:** portale del Fornitore su cui è implementato il software, per la promozione e vendita dei Prodotti;
 - **Cancellation Policy:** sono le condizioni di cancellazione della Prenotazione.
 - **Conferma dell'acquisto:** è la comunicazione elettronica (e-mail) di conferma dell'acquisto del Prodotto che viene inviato all'Utente;
 - **Fornitore:** realtà turistica d'ambito di APT o comunque realtà turistica trentina che commercializza i propri Prodotti sul proprio Canale (visibile anche sul Canale APT);
 - **Informazioni:** informazioni e materiali inerenti APT e/o il Fornitore e/o i suoi Prodotti, pubblicati sul rispettivo canale;
 - **Link Key Inter-ambito:** operazione tecnica effettuata da APT, finalizzata a rendere visibili su siti terzi, in modo congiunto ed aggregato, le offerte pubblicate da APT o da Consorzio e/o dai Fornitori sui propri canali, anche sfruttando le aggregazioni già operate dagli stessi e/o da APT o da Consorzio in Club di Prodotto o di Progetto o in altre iniziative interambito;
 - **Marketplace:** area residente su www.visittrentino.info messa a disposizione da APT, in qualità di gestore, che ospita le APT, i Consorzi ed i Fornitori che ivi promuovono i propri Prodotti agli Utenti;
 - **No show:** è la mancata presentazione dell'Utente presso il Fornitore prenotato, in difetto di preventiva regolare disdetta che sia stata, cioè, effettuata nel rispetto delle prescrizioni contenute nella Cancellation Policy applicabile o nelle presenti condizioni generali di vendita.
 - **Overbooking:** o "sovra prenotazione" è la situazione che si verifica quando il Fornitore accetta più Prenotazioni rispetto ai posti disponibili.
 - **Prenotazione:** è l'accettazione dell'offerta relativa al Prodotto di natura ricettiva, richiesto dall'Utente sul canale di APT o di Consorzio o del Fornitore, anche per il tramite del Marketplace;

- Prodotto/i: beni e/o servizi realizzati dall'APT o dal Consorzio e/o dal Fornitore visibili anche sul Marketplace;
- Prodotto Ricettivo: Prodotto di natura ricettiva;
- APT: Azienda Per il Turismo Rovereto e Vallagarina, con sede in Rovereto, Corso Rosmini, 21;
- Utente/i: colui (persona fisica o giuridica) che accede ai canali di APT o di Consorzio o dei Fornitori anche per il tramite del Marketplace.

2) Campo di applicazione

- **2.1** I contratti di acquisto dei Prodotti tra Utente e Fornitore, conclusi per il tramite del canale del Fornitore, sono disciplinati dalle presenti condizioni generali di vendita e dalle condizioni particolari di vendita proprie del Fornitore.
- **2.2** In caso di contrasto, le condizioni particolari di vendita proprie del Fornitore prevalgono sulle presenti condizioni generali di vendita.
- **2.3** Le presenti condizioni generali di vendita sono visionabili dall'Utente durante il processo di acquisto e si trovano altresì pubblicate sul sito internet di APT.
- **2.4** In ogni caso, ove l'Utente sia un Consumatore, ai contratti dallo stesso conclusi saranno applicabili anche le disposizioni inderogabili di legge, oltre a quelle sul commercio elettronico.

3) Oggetto

- **3.1** Le presenti condizioni generali di vendita disciplinano:
 - a) la conclusione di contratti telematici aventi ad oggetto il Prodotto offerto in vendita sul Canale del Fornitore;
 - b) la conclusione di contratti telematici aventi ad oggetto il Prodotto, conclusi dall'Utente per il tramite Booking Center.
- **3.2** Le presenti condizioni generali di vendita e le condizioni particolari di vendita del Fornitore trovano applicazione anche nel caso in cui l'Utente effettui l'acquisto del Prodotto sul canale del Fornitore, accedendovi dal Canale APT (Marketplace e Link Key interambito). Nessun contratto di vendita viene concluso sul Marketplace.

4) Ruolo di APT

- **4.1** APT è del tutto estranea/o al rapporto tra Utente e Fornitore e, dunque, non assume alcuna responsabilità precontrattuale o contrattuale connessa all'acquisto (es. mancata conclusione del contratto; inadempimento o ritardo nell'adempimento dell'Utente o del Fornitore; "overbooking"; "no show", ecc.).

5) Modalità di conclusione dell'acquisto di prodotto ricettivo

- **5.1** L'Utente conclude direttamente con il Fornitore il contratto avente ad oggetto la prenotazione e la fornitura di alloggio, nonché le ulteriori prestazioni di dare o di fare che il Fornitore si impegna ad eseguire a favore dell'Utente, verso il pagamento da parte di quest'ultimo di un corrispettivo in denaro.
- **5.2** Le prestazioni ulteriori di dare o di fare cui il Fornitore si obbliga, sono preordinate a consentire la fruizione del servizio prenotato, secondo la tipologia della struttura prescelta ed in linea con i livelli di qualità connessi alla classificazione o alla categoria di appartenenza della stessa.
- **5.3** La prenotazione è seguita dalla Conferma di acquisto in cui sono riepilogate le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del servizio prenotato, al prezzo, alle condizioni di cancellazione e/o di pagamento, nonché alle eventuali garanzie.
- **5.4** È altresì possibile, ma solo in caso di appartamenti privati o di campeggi, inviare proposte irrevocabili di prenotazione (cosiddetta Richiesta Vincolante). L'Utente, con l'invio della propria richiesta, formula una proposta irrevocabile di contratto in favore del Fornitore (appartamento privato o campeggio), ai sensi degli artt. 1329 e 1331 Codice Civile.
- **5.5** La Richiesta Vincolante rimane ferma per massimo ventiquattro (24) ore dalla sua ricezione da parte del Fornitore, termine entro il quale il Fornitore potrà o meno accettare la richiesta di prenotazione. In caso di accettazione, verrà inviata la Conferma di acquisto in cui sono riepilogate tutte le informazioni di cui all'art.
- **5.6** In caso di rifiuto della richiesta o di inutile decorso del termine (24 h), verrà inviata una comunicazione all'Utente di mancata accettazione.
- **5.7** A conclusione del percorso di prenotazione, il Fornitore è direttamente vincolato nei confronti dell'Utente ad erogare il servizio turistico prenotato e l'Utente è vincolato verso il Fornitore, secondo i termini riportati nella Conferma di acquisto.
- **5.8** La prenotazione di un Fornitore può avvenire anche tramite Booking Center gestito direttamente da APT mediante fax, posta elettronica e telefono. Tale modalità di prenotazione è operativa durante tutto l'anno (di norma dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal martedì al sabato e dalle 9.00 alle 13.00 il lunedì, la domenica ed i festivi).
- **5.9** L'addetto del Booking Center non fornirà alcuna consulenza, ma si limiterà a rendere fruibile il Canale del Fornitore a favore dell'Utente mediante fax, posta elettronica e telefono.
- **5.10** L'ordine di presentazione delle strutture prenotabili sul Canale del Fornitore è casuale e non segue criteri di classificazione o di qualità, essendo le strutture selezionate, il risultato della ricerca, effettuata dall'Utente direttamente (o da Booking Center di APT) al momento dell'interrogazione del sistema, sulla base dei seguenti parametri: località, periodo, durata del soggiorno, numero di alloggi richiesti, numero dei partecipanti ed eventuale filtro relativo ai servizi richiesti.

- **5.11** L'Utente prende atto che è fatta salva la possibilità per APT di disciplinare, autonomamente e dietro propria esclusiva responsabilità, l'ordine di presentazione delle proprie strutture prenotabili.

6) Dati descrittivi e di acquisto relativi al prodotto ricettivo

- **6.1** Le Informazioni relative al Prodotto Ricettivo che si intende acquistare sono contenute nelle note e nei dettagli dell'offerta, conoscibili e consultabili dall'Utente prima della conclusione del processo di acquisto.
- **6.2** Per dati descrittivi si intendono le Informazioni inerenti alle strutture ricettive prenotabili sul Canale del Fornitore, aventi ad oggetto la descrizione della struttura, incluse le relative caratteristiche, i servizi messi a disposizione, le immagini (foto/video/audio-video) ed ogni ulteriore e diversa informazione o immagine pubblicata o diffusa dal Fornitore. I dati di prenotazione attengono, invece, alla disponibilità di camere/alloggi, ai prezzi, alle offerte, ecc.
- **6.3** Tutte le Informazioni sono pubblicate sul Canale del Fornitore direttamente ed autonomamente.
- **6.4** Il Fornitore è unico e diretto responsabile nei confronti dell'Utente per ciò che riguarda la correttezza, la completezza, la veridicità e l'aggiornamento delle Informazioni ed in particolar modo circa:
 - a) il loro contenuto, la natura, l'accuratezza e completezza, la loro veridicità, l'aggiornamento, nonché la loro conformità alla legge, incluse anche quelle informazioni inerenti alla disponibilità delle camere/alloggi ed i relativi prezzi, nonché la qualità del servizio offerto;
 - b) la legittimità o il diritto di uso di eventuali materiali e/o file che la struttura stessa decidesse di inserirvi (up-load) o rinviarvi per mezzo o meno di collegamenti ipertestuali e/o per eventuali collegamenti ipertestuali a siti di terzi;
 - c) il rispetto di eventuali obblighi di legge connessi all'esercizio della propria attività o al rapporto e alla conclusione del contratto on-line tra Utente e Fornitore (es. informazioni all'Utente in virtù del Codice del Consumo o del Codice del Turismo).
- **6.5** APT non esercita e non può esercitare e non assicura alcuna verifica sulle Informazioni e sui materiali pubblicati dai Fornitori e pertanto non si rende in alcun modo garante e responsabile per eventuali danni o perdite subite dall'Utente che siano connessi o dipendenti dalle circostanze di cui al presente art. 6.4 lett. a) b) e c).

7) La carta di credito (prodotto ricettivo)

- **7.1** Il Canale del Fornitore non prevede alcun mezzo di pagamento on-line delle prenotazioni concluse con l'Utente. Il pagamento della prenotazione verrà, infatti, effettuato sempre off-line,

così come il pagamento di eventuali caparre o l'addebito delle penali nei casi previsti dalle presenti condizioni, anche laddove siano richiesti online i dati della carta di credito.

- **7.2** Il Fornitore può richiedere all'Utente il rilascio dei dati della propria carta di credito per varie finalità tra cui, ad esempio, quale forma di garanzia della prenotazione; per dar corso al prepagamento o al pagamento della caparra e/o di eventuali addebiti a seguito dell'applicazione della penale indicata in fase di prenotazione; in caso di ingiustificato mancato pagamento del soggiorno al termine dello stesso.
- **7.3** I dati rilasciati dall'Utente vengono gestiti da sistemi informativi che rispettano gli standard PCI DSS, (Payment Card Industry Data Security Standard). Tutte le operazioni avvengono attraverso connessioni protette tramite codici di protezione SSL (Security Socket Layer) e protocollo https (http secure).
- **7.4** L'accettazione delle presenti condizioni generali di vendita e delle condizioni particolari di vendita del Fornitore vale come autorizzazione preventiva all'Istituto di Credito e al Fornitore l'utilizzo dei dati inseriti dall'Utente per le finalità ivi indicate.
- **7.5** I dati raccolti, salvo l'adempimento di obblighi di legge, saranno immediatamente cancellati al termine del trattamento.
- **7.6** Al verificarsi delle finalità indicate dal Fornitore nelle proprie condizioni, i dati della carta di credito potranno essere utilizzati dal Fornitore off-line.
- **7.7** Resta fermo che APT non si assume alcuna responsabilità per l'eventualità di truffe, frodi o abusi da parte di terzi dei dati della carta di credito raccolti in fase di prenotazione, sempre che ciò non sia ricollegabile ad atti o fatti alle stesse imputabili a titolo di dolo o di colpa grave.

8) Garanzie - la caparra confirmatoria (prodotto ricettivo)

- **8.1** È prevista la facoltà per il Fornitore di richiedere, a garanzia della prenotazione della propria struttura, il pagamento da parte dell'Utente di una somma di denaro a titolo di caparra confirmatoria ai sensi dell'art.1385 del Codice Civile e di eventuale acconto sul saldo dovuto.
- **8.2** Tale caparra rappresenta una quota percentuale del totale del servizio prenotato, calcolata in base alla misura comunicata dal Fornitore all'Utente il quale provvede al versamento della stessa, mediante bonifico bancario, utilizzando le coordinate bancarie fornite dal Fornitore oppure mediante carta di credito.
- **8.3** La caparra – una volta effettivamente versata – viene trattenuta (anche) a titolo di acconto sul prezzo del soggiorno.
- **8.4** Se, prestata la caparra confirmatoria, l'Utente è inadempiente, il Fornitore può recedere dal contratto e trattenere la caparra versata; se inadempiente è il Fornitore, l'Utente può recedere dal contratto ed esigere il doppio di quanto versato a norma del presente articolo.
- **8.5** In caso di bonifico bancario la prenotazione avviene "salvo buon fine" del versamento della caparra, da considerarsi quale condizione risolutiva ai sensi dell'art. 1353 Codice civile.



- **8.6** Il Fornitore è, quindi, vincolato a ritenere valida la prenotazione per cinque giorni solari a partire dalla data dell'invio della prenotazione stessa. Entro il medesimo termine (5 giorni), l'Utente deve eseguire il bonifico e far pervenire, via fax o via e-mail, al Fornitore la copia della distinta di bonifico, riportante il numero di CRO (Codice Riferimento Operazione) o altro codice equivalente.
- **8.7** Decorso tale termine senza che il Fornitore abbia evidenza del versamento richiesto, lo stesso, qualora intenda svincolarsi da ogni obbligo nei confronti del prenotante, deve immediatamente contattare per iscritto (via e-mail) l'Utente per avere conferma del mancato versamento e considerare avverata la già menzionata condizione risolutiva con effetti liberatori verso l'Utente. Gli stessi effetti liberatori per il Fornitore si producono anche nel caso in cui fallisca il tentativo di contattare l'Utente, a causa di mancata risposta alla suddetta e-mail da parte dello stesso nel termine di dodici (12) ore dal suo invio.
- **8.8** Nel caso di prenotazione in cui sia richiesto il pagamento di una caparra a mezzo di bonifico bancario e/o a mezzo carta di credito, Utente e Fornitore si impegnano a rispettare le condizioni di cui al presente articolo.

9) Garanzie - la prenotazione "sotto data" (prodotto ricettivo)

- **9.1** Nel caso in cui la prenotazione sia "sotto data" cioè preveda l'inizio del soggiorno entro quattro (4) giorni (solari) dal giorno successivo alla prenotazione stessa, è in facoltà del Fornitore, non appena ricevuta la prenotazione, di contattare per iscritto l'Utente entro il termine massimo di ventiquattro ore (24 h) dalla prenotazione, per richiedere forme di garanzia ulteriori rispetto a quelle accettate dall'Utente durante il processo di prenotazione.
- **9.2** In particolare il Fornitore può chiedere all'Utente:
 - a) i dati della sua carta di credito al fine di dar immediatamente corso al pagamento di una somma di denaro, a titolo di caparra confirmatoria ai sensi dell'art.1385 del Codice Civile; tale facoltà è esercitabile solo nel caso in cui la prenotazione "sotto data" sia avvenuta con bonifico bancario e questo non sia ancora stato eseguito dall'Utente oppure nel caso di rilascio dei dati della carta di credito a "garanzia" della prenotazione; oppure
 - b) l'invio, nel termine stabilito dal Fornitore, tramite mail o via fax, della copia della distinta di bonifico, riportante il numero del Codice Riferimento Operazione (CRO) o equivalente. Ciò esclusivamente nel caso di bonifico bancario già effettuato dall'Utente.
- **9.3** Resta inteso che il Fornitore deve esercitare la predetta facoltà per iscritto – via mail o via fax - e nel termine massimo di ventiquattro ore (24 h) dalla prenotazione con la conseguenza che, in caso di richiesta verbale o di richiesta scritta successiva a tale termine, la prenotazione validamente effettuata a sistema produce effetti vincolanti per le parti.





- **9.4** In tutte le ipotesi previste dalle precedenti lett. a) e b) dell'art. 9.2, l'Utente deve dare seguito alla richiesta del Fornitore nei termini da questo indicati, essendo, in caso contrario, in facoltà del Fornitore risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.
- **9.5** Ne consegue che il Fornitore possa ritenersi esonerato da qualsivoglia obbligo nei confronti dell'Utente, senza possibilità per quest'ultimo di pretendere alcunché a titolo di indennizzo o di risarcimento o a qualsiasi altro titolo. Tale situazione si verifica, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel caso di mancata comunicazione dei dati della carta da parte dell'Utente, di fallimento dell'operazione di addebito della caparra attraverso l'uso della carta di credito, di mancato invio della copia della distinta entro il termine convenuto, di comprovata irreperibilità dell'Utente nello stesso termine di ventiquattro ore (24 h) dalla prenotazione.
- **9.6** Viceversa, laddove l'Utente dia corso alla richiesta del Fornitore versando la caparra o inviando tempestivamente la copia della distinta di bonifico, il Fornitore ha l'obbligo di trasmettere all'Utente una mail (o un fax) riepilogativa di quanto personalmente e direttamente concordato.
- **9.7** La caparra confirmatoria versata, sarà trattenuta anche a titolo di acconto sul prezzo del soggiorno.

10) Inizio e fine del soggiorno (prodotto ricettivo)

- **10.1** L'Utente ha diritto di usufruire dei servizi prenotati a partire dalle ore 14.00 del giorno di arrivo stabilito.
- **10.2** I servizi prenotati dovranno cessare entro le ore 10.00 del giorno di partenza.
- **10.3** Nel caso in cui l'Ospite non liberi l'alloggio entro le ore 10.00 del giorno della partenza, il Fornitore ha il diritto di fatturare un ulteriore giorno di soggiorno.
- **10.4** Nel caso di partenza anticipata dell'Utente, il Fornitore ha il diritto di richiedere il compenso totale previsto ed è, altresì, libero, nei limiti del possibile, di ricollocare le unità non utilizzate.

11) Recesso e disdetta della prenotazione – no show (prodotto ricettivo)

- **11.1** In applicazione dell'art. 55 comma 1 lett. b) del D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio non si applica il diritto di recesso previsto dall'art. 64 del Codice medesimo.
- **11.2** Per quanto concerne la disdetta della prenotazione da parte dell'Utente, si applicano le presenti condizioni generali di vendita e le condizioni particolari di vendita del Fornitore.
- **11.3** L'Utente che intenda disdire una prenotazione deve darne comunicazione scritta (con le modalità specificate nella Conferma di acquisto) al Fornitore e all'APT (contatto APT per disdetta info@visitrovereto.it). La disdetta esercitata dall'Utente all'APT si ritiene equivalente, quanto agli effetti, a quella effettuata direttamente al Fornitore.





- **11.4** Se la disdetta avviene nei termini convenuti, l'Utente ha diritto alla restituzione della caparra confirmatoria eventualmente versata all'atto della prenotazione, al netto delle spese sostenute dal Fornitore, debitamente rendicontate.
- **11.5** La restituzione sarà effettuata a mezzo bonifico bancario entro 30 giorni dalla disdetta, se l'importo della caparra confirmatoria sia già stato accreditato al Fornitore oppure, in caso contrario, entro 30 giorni dalla data di effettivo incasso della stessa da parte del Fornitore.
- **11.6** Nel caso in cui la disdetta sopraggiunga oltre il termine stabilito o non sopraggiunga affatto o l'Utente non si presenti presso la struttura (cosiddetto No Show), il Fornitore potrà applicare le seguenti sanzioni:
 - nel caso di caparra confirmatoria prevista a norma del precedente art. 8, potrà trattenere l'intera somma di denaro versata tramite bonifico bancario o carta di credito;
 - nel caso di fornitura da parte dell'Utente degli estremi della carta di credito come forma di garanzia della prenotazione, potrà prelevare dalla carta stessa l'importo previsto a titolo di penale. In tal caso il Fornitore dovrà previamente comunicare all'Utente via e-mail o per fax che intende procedere all'addebito dell'importo previsto a titolo di penale.
- **11.7** Si considera No Show la mancata presentazione dell'Utente presso la struttura prenotata entro le ore 18.00 del giorno stabilito, salvo che non sia stato diversamente concordato.
- **11.8** L'eventuale modifica da parte dell'Utente della durata del soggiorno già prenotato e/o la riduzione del numero di alloggi riservati, deve essere concordata direttamente con il Fornitore, salvo il diritto di quest'ultimo di invocare quanto previsto dal presente articolo ove applicabile.

12) Alloggio sostitutivo: caso fortuito o forza maggiore – overbooking (prodotto ricettivo)

- **12.1** Con l'invio della prenotazione, il Fornitore è vincolato direttamente nei confronti dell'Utente e non può recedere dalla prenotazione o disdirla, nemmeno parzialmente, essendo tenuto a fornire il servizio prenotato, salvo che la prestazione sia divenuta impossibile per caso fortuito o forza maggiore o salvi i casi di inadempimento da parte dell'Utente previsti in clausole risolutive espresse.
- **12.2** Ricorrendo il caso fortuito o la forza maggiore, il contratto con l'Utente si risolve e il Fornitore è tenuto puramente e semplicemente a restituire quanto eventualmente ricevuto dall'Utente a conferma della prenotazione.
- **12.3** Tuttavia e sempre che vi sia il consenso dell'Utente, il Fornitore può mettere a disposizione dell'Utente una sistemazione alternativa, in sostituzione a quella prenotata e non più fruibile, purché la prima presenti caratteristiche equivalenti o superiori a quest'ultima.





- **12.4** Diversamente, nel caso di indisponibilità del servizio prenotato per Overbooking o per qualsiasi altro motivo ascrivibile al Fornitore (come ad esempio per preminenti ragioni di gestione), questi ha l'obbligo, di offrire al proprio cliente in alternativa una sistemazione sostitutiva di categoria equivalente o superiore a quella prenotata, all'interno della struttura medesima o, eventualmente, presso altra struttura che sia ubicata nello stesso luogo o in località limitrofe, che appartenga ad una categoria almeno equivalente a quella del Fornitore e che offra servizi analoghi o superiori.
- **12.5** Eventuali maggiori costi per la sistemazione sostitutiva sono integralmente a carico del Fornitore.
- **12.6** Tuttavia, nell'ipotesi di cui sub 12.4, qualora l'Utente rifiuti la sistemazione sostitutiva, lo stesso avrà diritto alla restituzione del doppio della caparra confirmatoria eventualmente versata all'atto della prenotazione, a meno che nessuna caparra sia stata versata nel qual caso il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Utente, a titolo di penale, una somma di denaro pari al 20% del totale del soggiorno originariamente prenotato.
- **12.7** Analogamente, sempre nell'ipotesi di cui sub 12.4, nel caso il Fornitore non riesca o non voglia trovare un alloggio alternativo con le caratteristiche sopra descritte e sia stata versata una caparra confirmatoria da parte dell'Utente, il Fornitore è tenuto a restituire il doppio della caparra ricevuta. Viceversa, qualora non sia stata versata alcuna caparra confirmatoria, il Fornitore è tenuto a corrispondere all'Utente, a titolo di penale, un importo di denaro pari al 50% del totale del soggiorno originariamente prenotato.
- **12.8** Salve ed impregiudicate le ragioni di credito dell'Utente nei confronti del Fornitore, l'APT – ove ve ne sia la possibilità ed in caso di inerzia del Fornitore - potrà ricercare all'Utente una sistemazione alternativa, in sostituzione di quella prenotata e non più fruibile, con caratteristiche equivalenti o superiori a quest'ultima (cd. "riprotezione").

Resta inteso che:

- a) l'Utente dovrà versare all'eventuale nuova struttura individuata dall'APT il corrispettivo richiesto dalla stessa per l'alloggio sostitutivo, secondo la tariffa applicabile;
- b) l'APT non si rende in alcun modo garante delle eventuali ragioni di credito dell'Utente nei confronti del Fornitore sostituito;
- c) l'Utente non potrà in alcun modo pretendere il pagamento da parte di APT di eventuali importi corrisposti al Fornitore sostituito, anche a titolo di caparra, tantomeno potrà pretendere di essere risarcito da APT per eventuali inadempimenti dello stesso.

13) Diritti dell'utente (prodotto ricettivo)



- **13.1** A partire dall'inizio del soggiorno, l'Utente acquista il diritto d'uso delle unità locate, dei relativi arredi e delle strutture che normalmente e senza particolari condizioni sono a disposizione degli ospiti.

14) Obblighi dell'utente (prodotto ricettivo)

- **14.1** All'atto della prenotazione l'Utente deve inserire dati veritieri con specifico riferimento all'età ed al numero delle persone per le quali la prenotazione viene effettuata.
- **14.2** Dal momento della prenotazione, per qualsiasi richiesta e/o modifica, l'Utente è tenuto a contattare direttamente il Fornitore, utilizzando le indicazioni riportate in calce alla Conferma di acquisto.
- **14.3** Modifiche parziali alla prenotazione devono essere richieste - esclusivamente in forma scritta - al Fornitore prenotato che, compatibilmente con le proprie necessità organizzative, potrà confermare o rifiutare la richiesta oppure concordare con l'Utente modifiche alle condizioni originariamente pattuite, nei termini e nei modi che riterrà opportuni. In particolare, trova applicazione l'art. 15.2.
- **14.4** Il pagamento del corrispettivo in denaro da parte dell'Utente va effettuato direttamente al Fornitore, secondo le modalità dallo stesso indicate nella Conferma di acquisto e al netto dell'eventuale caparra versata che viene trattenuta a titolo di acconto, ferma l'osservanza delle prescrizioni di legge in materia di pagamento in contanti.
- **14.5** Prima dell'utilizzo di apparecchi elettrici inusuali, l'Utente dovrà richiedere la preventiva autorizzazione da parte del Fornitore.
- **14.6** Per eventuali danni causati dall'Utente si applicano le norme generali in tema di risarcimento del danno.
- **14.7** Pertanto l'Utente è responsabile per qualsiasi fatto o atto a lui imputabile direttamente o indirettamente (in quanto causato da persone sottoposte alla sua responsabilità), dal quale sia derivato un danno al Fornitore o a terzi.

15) Diritti del fornitore (prodotto ricettivo)

- **15.1** Nel caso di rifiuto di pagamento o di ritardo da parte dell'Utente nel pagamento dell'importo dovuto, il Fornitore ha il diritto di ritenzione delle cose dell'Utente che si trovino nella struttura ricettiva, al fine di garantire il proprio diritto di credito a fronte dei servizi erogati.
- **15.2** Nel caso in cui al momento del check-in il numero di adulti e di bambini, nonché le rispettive età, fossero difformi da quelli dichiarati in fase di prenotazione, è in facoltà del Fornitore sostituire l'alloggio assegnato con uno più adeguato, se disponibile, oppure chiedere un'integrazione del corrispettivo originariamente

concordato o annullare la prenotazione per colpa e in danno dell'Utente, trattenendo l'eventuale caparra versata.

- **15.3** Il Fornitore ha la facoltà di allontanare l'Utente dalla struttura ricettiva, nel caso in cui il medesimo:
 - utilizzi i locali con pregiudizio della proprietà o renda intollerabile la convivenza con gli altri ospiti, tenendo un comportamento privo di riguardo, scandaloso o in ogni caso sconsiderato o si renda responsabile di condotte penalmente rilevanti nei confronti del Fornitore, del personale e/o delle persone che si trovano nella struttura ricettiva;
 - sia affetto da malattia contagiosa o da malattia il cui decorso superi il periodo di soggiorno concordato o nel caso in cui si rendano necessarie cure particolari;
 - non provveda, entro i termini concordati, al pagamento di quanto richiesto e dovuto.

16) Obblighi del fornitore (prodotto ricettivo)

- **16.1** Il Fornitore è obbligato ad offrire il servizio concordato secondo gli standard di qualità adeguati alla tipologia del servizio prenotato ed alla classificazione della struttura ricettiva prescelta.

17) Animali (prodotto ricettivo)

- **17.1** Gli animali di norma non possono essere introdotti nella struttura ricettiva, se non previa autorizzazione del Fornitore ed eventualmente a fronte di un corrispettivo. Tale autorizzazione va chiesta all'atto della prenotazione.

18) Feedback e rating (prodotto ricettivo)

- **18.1** Il sistema prevede un sistema di Feedback attraverso la pubblicazione di valutazioni e commenti da parte di chi abbia soggiornato in una struttura ricettiva trentina.
- **18.2** All'Utente, al termine della vacanza, viene inviato automaticamente un messaggio di invito a manifestare la propria valutazione sul soggiorno e sui servizi in generale, sia mediante l'attribuzione di un punteggio con compilazione di campi prestabiliti, sia esprimendo un proprio e personale commento sul soggiorno.
- **18.3** Il sistema offre – inoltre – la visualizzazione della media dei punteggi espressi da Utenti (Rating) che abbiano soggiornato presso la medesima struttura.
- **18.4** La pubblicazione della valutazione (punteggio ed eventuale commento) avviene automaticamente; APT non opera alcuna elaborazione, interpretazione o modifica del commento espresso dall'Utente.
- **18.5** APT non effettua alcun controllo sulla veridicità o meno dei fatti oggetto dell'eventuale commento e dei fatti da cui origina il punteggio assegnato dall'Utente al Fornitore.





- **18.6** Per contro, l'Utente assume in proprio ogni responsabilità associata, per qualsivoglia ragione, al contenuto dei predetti commenti, impegnandosi a manlevare e tenere indenne APT da qualsiasi pretesa o richiesta in merito (comprese le eventuali connesse spese legali) da chiunque avanzata.
- **18.7** APT invita l'Utente a manifestare il proprio pensiero nei limiti del buon senso, della civiltà e senza usare espressioni illecite e cioè contrarie alla legge, all'ordine pubblico e al buon costume.
- **18.8** E', comunque, prevista la possibilità, per il Fornitore di replicare alla valutazione ricevuta. In ogni caso i commenti contestati come illeciti saranno prontamente rimossi da APT.

19) Responsabilità

- **19.1** L'Utente prende atto ed accetta che nessuna responsabilità potrà essere ascritta ad APT:
 - per mancata conclusione di prenotazioni attraverso il Canale del Fornitore, per eventuali prenotazioni errate, per eventuali danni diretti o indiretti causati dall'impossibilità, anche temporanea, di utilizzo del sistema dovuta a cause non ascrivibili ad APT o per eventuali danni diretti o indiretti conseguenti all'utilizzo abusivo da parte di terzi;
 - per inadempimento o ritardo nell'adempimento del contratto concluso tra l'Utente e il Fornitore;
 - relativamente alle Informazioni inserite o comunicate ad APT dal singolo Fornitore che è il solo e diretto responsabile o per ciò che attiene alla correttezza, completezza, traduzione e aggiornamento delle Informazioni consultabili tramite il Canale del Fornitore, nonché per la disponibilità di camere e alloggi, per i prezzi indicati, per la qualità dei servizi offerti e per le informazioni, anche fotografiche;
 - per il caso in cui le già menzionate Informazioni violassero diritti di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto di immagine, diritto d'autore, marchi, ecc.);
 - nell'ipotesi in cui l'operazione di utilizzo dei dati della carta di credito per l'addebito della penale di cancellazione non andasse a buon fine per mancanza di copertura o per cause diverse a quelle oggetto di accertamento o comunque sopravvenute in epoca successiva alla prenotazione.

20) Sospensione dell'accesso ed utilizzo del canale del fornitore

- **20.1** L'Utente dichiara di conoscere che APT potrà o dovrà sospendere temporaneamente o inibire definitivamente l'accesso e l'utilizzo del Canale del Fornitore nei seguenti casi:
 - a) per caso fortuito o forza maggiore;
 - b) per ordine dell'Autorità;
 - c) per lavori di miglioramento, riparazione, manutenzione.





- **20.2** Nel caso di cui alla lettera c), APT, si impegna a rendere possibile l'accesso al Canale del Fornitore entro 48 ore, sempre che ciò dipenda da APT e rientri nel suo potere di intervento.

21) Legge applicabile e foro competente

- **21.1** Le presenti condizioni generali di vendita e le condizioni particolari di vendita del singolo Fornitore sono regolate dalla legge italiana.
- **21.2** Per eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione e/o all'interpretazione e/o alla validità dei presenti termini o comunque per qualsiasi altra questione connessa agli stessi si applicano, in via esclusiva, la giurisdizione e la legge italiana.
- **21.3** Fermo quanto precede, nel caso in cui:
 - l'Utente rivesta, ai sensi del D. Lgs. n. 79 del 23/05/2011 (Codice del Turismo) e del D. Lgs. n. 206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), la qualifica di Turista-Consumatore, competente è il Foro del luogo in cui l'Utente abbia la propria residenza o il proprio domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato Italiano;
 - l'Utente non sia un Turista-Consumatore ovvero, pur essendo Turista-Consumatore, non abbia residenza o domicilio nel territorio nazionale, competente a risolvere eventuali controversie relative alle predette condizioni è in via esclusiva il Foro di Rovereto.

Il contraente dichiara di aver preso visione ed aver accettato le condizioni del presente contratto. Data e luogo

Firma del Contraente

Dichiara altresì, Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e seguenti del codice civile, di accettare le clausole delle soprascritte CGV.

Data e luogo

Firma del Contraente

