

“CONDIZIONI GENERALI” DI PRENOTAZIONE ALTRI SERVIZI

“Canale Base” gestito dalla “Organizzazione”

1. Disposizioni generali.

1.1. La Piattaforma di prenotazione è un sistema tecnologico per la acquisizione e la conversione delle prenotazioni, on line ed off line, gestito da **PROMOFALCADE DOLOMITI Scarl** attraverso le aree funzionali di “Cerca e Prenota” attivate sui siti web della Società, della Regione Veneto, sui siti correlati e siti partner nella disponibilità della stessa in qualità di soggetto accreditato (di seguito “Organizzazione”) riconosciuta in riferimento alla L.R Veneto e a successivi atti e convenzioni regionali.

1.2. Le presenti “Condizioni Generali di prenotazione e fornitura” (di seguito: CG), regolano i contratti posti in essere dall’Utente/Cliente con il Fornitore selezionato attraverso le aree “Cerca e Prenota”, “Prenotazioni” gestite dalla “Organizzazione” direttamente sui suddetti siti.

1.3. Le presenti CG sono visionabili dall’Utente durante il processo di prenotazione nell’area “Cerca e Prenota” sui siti sopra individuati e con specifico riferimento al presente sito sotto la voce “Condizioni Generali”.

1.4. Il Fornitore potrà aggiungere alle presenti CG anche eventuali ulteriori policy aggiuntive proprie relativamente ai, servizi proposti: in tal caso, saranno mostrate all’Utente/Cliente durante il processo della prenotazione.

1.5. Nel caso queste ultime Policy regolino i medesimi aspetti, le disposizioni delle CG prevarranno sempre e comunque su quelle particolari del Fornitore. In ogni caso, ove l’Utente riceva la conferma di prenotazione e sia quindi considerato Cliente, in presenza delle caratteristiche che lo configurano Consumatore in riferimento al D. Lgs. n. 206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), ai contratti di prenotazione conclusi saranno applicabili le disposizioni contenute nel decreto suddetto oltre a quelle in generale applicate ai sensi del D. Lgs. N. 70 del 09/04/2003 sui servizi della “Organizzazione” dell’Informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico.

2. Definizioni.

2.1. Ai fini dell’applicazione delle presenti CG, le espressioni di seguito indicate con lettera maiuscola e in grassetto, sia al singolare o al plurale, hanno convenzionalmente i seguenti significati:

- **Utente:** è colui che accede ai siti della “Organizzazione” sopra individuati e con specifico riferimento al presente sito, e/o all’area “Cerca e Prenota” attivata per consultare le disponibilità e le condizioni di prenotazione dei servizi che appariranno disponibili, inviare richieste di prenotazione presso i fornitori fino alla eventuale conclusione dei contratti di prenotazione.
- **Cliente:** è la persona fisica/giuridica che, da Utente, prenota servizi nell’area “Cerca e Prenota” gestita dalla “Organizzazione” sui siti web della Società, della Regione Veneto, sui siti correlati e siti partner, e diventa, così, Cliente del Fornitore.
- **Fornitore:** è l’operatore produttore e/o venditore di servizi connessi alle proposte turistiche regionali, che ha sottoscritto un contratto con la “Organizzazione” per la promozione e la raccolta delle prenotazioni per servizi sui siti sopra individuati e riceve conferma di prenotazione dal Cliente attraverso la Società.
- **“Organizzazione”:** è **PROMOFALCADE DOLOMITI Scarl** che, in qualità di Società accreditata ha in gestione tecnica ed operativa l’area di prenotazione attivabile dal link “Cerca e Prenota” sui siti web della “Organizzazione”, della Regione Veneto, sui siti correlati e siti partner.
- **OGD, Rete di Impresa, Marchio D’area, Consorzio, etc.:** sono le diverse società consortili, attive e riconosciute dalla Regione Veneto per definire le proposte turistiche territoriali e raccogliere le disponibilità dei servizi presso i fornitori e consentire loro di essere proposti sulla piattaforma di prenotazioni regionale gestita dalla “Organizzazione” e, in questo caso, nell’area “Cerca e Prenota” attiva sui suddetti siti.

- **Piattaforma di Prenotazioni:** si intende la piattaforma per la gestione tecnica di prenotazioni e di richieste di servizi turistici in generale, nella disponibilità della “Organizzazione”
- **Siti Correlati e Siti Partner:** sono tutti i siti di informazione e promo-commercializzazione dell’offerta di servizi riconducibili alle proposte che ospitano il box “cerca/prenota” o comunque il link di “cerca/prenota” della “Organizzazione”.
- **Informazioni:** comprendono le informazioni ed i materiali inerenti i servizi in genere prenotabili sui “Cerca Prenota” o Piattaforma Prenotazioni, pubblicati dalla “Organizzazione” a seguito dei contratti sottoscritti dai fornitori con la stessa, aventi ad oggetto le descrizioni, le caratteristiche, i servizi messi a disposizione, i prezzi e le offerte, le immagini (incluse foto/video/audio-video) ed ogni ulteriore e diversa informazione o immagine pubblicata e diffusa previa accettazione e autorizzazione del Fornitore.
- **Prenotazione:** è qualsiasi ordine relativo al servizio turistico selezionato e/o richiesto dall’Utente/Cliente effettuato sulla Piattaforma Prenotazioni e, quindi, presso i diversi fornitori di servizi attraverso la “Organizzazione”.
- **Conferma di prenotazione:** è la comunicazione con la quale la “Organizzazione” conferma all’Utente/Cliente l’avvenuta prenotazione dei servizi da lui richiesti presso uno o più fornitori. Le e-mail sono generate automaticamente dalla Piattaforma di Prenotazioni della “Organizzazione”, vengono inviate contestualmente sia agli Utenti/Clienti, sia al/i fornitori.
- **Policy di Cancellazione:** sono le condizioni di cancellazione della prenotazione, in base alle quali la Società accoglie le richieste di cancellazione delle prenotazioni e, le conferma, sia all’Utente/Cliente, sia al Fornitore.
- **No show:** è la mancata presentazione dell’Utente/Cliente presso il Fornitore dei servizi prenotati.
- **Penali di cancellazione e/o no show:** sono le penali, accettate al momento della prenotazione dall’Utente/Cliente, che si applicheranno in caso di cancellazione e/o no show, conseguenti ed in riferimento alle presenti CG.
- **Overbooking:** o “sovrapprenotazione” è la situazione che si verifica quando il Fornitore accetta anche involontariamente e per problemi tecnici, più prenotazioni rispetto ai servizi da lui complessivamente proponibili e gestibili.
- **Servizi:** servizi turistici, ivi compresi i servizi intrinsecamente in essi integrati, così come definito nel DL. 62/2018 e nella Dir.UE 2302/2015, non riconducibili a pacchetti turistici o servizi turistici collegati e, di conseguenza, assoggettabili alle disposizioni di tutela dei consumatori – Codice del Consumo DL 206/2005.

3. **Oggetto.**

3.1. Le presenti CG disciplinano l’accesso e la operatività online alla Piattaforma di Prenotazioni della “Organizzazione” da parte dell’Utente/Cliente resa disponibile quale tecnologia e supporto per la conclusione di contratti aventi ad oggetto “servizi/esperienze turistiche e servizi intrinsecamente in essi integrati” (in seguito “Servizi”), prenotati e confermati per via telematica direttamente presso Fornitori attraverso la Piattaforma di Prenotazioni per i siti gestiti dalla “Organizzazione” e/o dai siti correlati e partner in riferimento ai servizi caricati e resi prenotabili dai fornitori o dalla OGD, Rete di Impresa, Marchio D’area, Consorzio, etc. competente e di riferimento territoriale per conto di questi ultimi.

4. **La Piattaforma di Prenotazioni: ruolo e competenze dei diversi attori.**

4.1. **PROMOFALCADE DOLOMITI Scarl**, in qualità di “Organizzazione” riconosciuta in base a L.R. Veneto n. 11 del 14.06.2013, ha attivato e gestisce la propria piattaforma per la acquisizione e conversione di prenotazione per i servizi turistici.

4.2. La Piattaforma di Prenotazioni gestisce unicamente il mero profilo tecnico-operativo, non essendo parte del contratto di vendita tra Utente/Cliente e Fornitore.

4.3. La “Organizzazione” ricopre un ruolo neutrale rispetto al contratto di vendita stipulato, attraverso le aree “Cerca e Prenota” presenti nei propri siti web, dei siti correlati e siti partner, esclusivamente e direttamente tra Utente/Cliente e Fornitore.

4.4. La “Organizzazione” non assume quindi alcuna responsabilità precontrattuale o contrattuale, nei confronti dell’Utente/Cliente, connessa alle prenotazioni inoltrate attraverso le aree di Prenotazioni direttamente ai Fornitori, come ad esempio la mancata conclusione del contratto di prenotazione e vendita per i “Servizi” richiesti, gli inadempimenti e/o ritardi nella fruizione, nella erogazione dei “Servizi”, nel pagamento parziale o totale di essi, nella emissione di ricevute e/o fatture per “Servizi” prenotati e/o resi.

4.5. La “Organizzazione” non assume alcuna responsabilità anche nel caso di inadempimenti, di illeciti, di danni fra le parti o verso terzi afferenti ai “Servizi” prenotati e confermati attraverso la Piattaforma di Prenotazioni.

4.6. Sia l’Utente/Cliente, sia il Fornitore, potranno comunque segnalare alla “Organizzazione” eventuali criticità in riferimento alla prenotazione effettuata, affinché essa si attivi e prenda le necessarie misure affinché, tali inadempimenti o illeciti, trovino soluzione e cessino.

4.7. L’utilizzo della Piattaforma di Prenotazioni da parte dell’Utente/Cliente avviene, per le prenotazioni raccolte attraverso “Cerca Prenota” sui siti sopra individuati e con specifico riferimento al presente sito, ovvero anche attraverso “Siti Correlati” e “Siti Partner”.

5. Contratto e modalità di conclusione su Piattaforma di Prenotazioni.

5.1. Per mezzo della “Organizzazione” e attraverso le aree di prenotazioni sui siti web della stessa, l’Utente conclude direttamente un contratto di prenotazione e vendita con il Fornitore prescelto sulla Piattaforma di Prenotazioni, avente ad oggetto la prenotazione e la fornitura di “Servizi”, ivi comprese alcune eventuali prestazioni ulteriori da dare o da fare che lo stesso Fornitore si impegna ad eseguire a favore dell’Utente/Cliente, verso il pagamento da parte di quest’ultimo di un corrispettivo in denaro evidenziato sulle aree prenotazioni e sulla conferma di prenotazione elaborata dalla Piattaforma di Prenotazioni per ogni diverso canale commerciale.

5.2. Le prestazioni prevedono la fruizione dei servizi prenotati in linea con i livelli di qualità descritti sulle aree prenotazioni, così come caricati direttamente dai Fornitori o per loro conto, indirettamente, dalla OGD, Rete di Impresa, Marchio D’area, Consorzio, etc. a cui essi hanno conferito mandato operativo, nonché come da essi auto-certificato e garantito attraverso contratto di impegno sottoscritto con la “Organizzazione”.

5.3. La prenotazione dei “Servizi”, selezionati e richiesti in forma vincolante dall’Utente/Cliente sull’area di prenotazioni, ovvero in forma irrevocabile ai sensi degli artt. 1329 e 1331 Codice Civile, salvo applicazione delle policy di cancellazione ed eventuali penali previste ed evidenziate nel processo di prenotazione. La richiesta di prenotazione confermata dall’Utente/Cliente è seguita da un messaggio di conferma (e-mail) che la Piattaforma di Prenotazioni gestita dalla “Organizzazione”, in modo automatico e per conto del Fornitore prescelto, invia all’Utente e a quest’ultimo, riepilogando per entrambe le parti i “Servizi”, le condizioni e le policy di prenotazione, prezzi di fruizione, mezzi, tempi e modalità di pagamento, policy di cancellazione e penali, tutte le informazioni previste ai sensi di quanto previsto dall’art. 13 del D. Lgs. 70/2003.

5.4. In caso di eventuale rifiuto della richiesta da parte del Fornitore per overbooking riscontrato a seguito di problemi tecnici (interruzione energia elettrica, linea internet, etc.) il Fornitore invierà immediata comunicazione all’Utente/Cliente proponendo una soluzione alternativa o l’annullamento della prenotazione da questi effettuata.

5.5. A garanzia della prenotazione dei servizi selezionati e nel processo di conferma della stessa, l’Utente/Cliente accetta di conferire i dati relativi alla propria carta di credito, ovvero i propri riferimenti bancari autorizzando l’addebito, sul proprio conto corrente o sul proprio circuito di carta di credito/debito, delle eventuali penali scaturite da disdette di prenotazioni comunicate nei termini previsti nelle policy della “Organizzazione” e/o del Fornitore, così come evidenziato durante il processo di prenotazione e successivamente accettate dal Utente/Cliente.

5.6. A conclusione del percorso di prenotazione, il Fornitore è direttamente vincolato nei confronti dell’Utente/Cliente ad erogare i “Servizi” prenotati e confermati attraverso le aree prenotazioni afferenti alla piattaforma di prenotazioni regionale gestita dalla “Organizzazione”; l’Utente/Cliente è vincolato verso il Fornitore in riferimento alle presenti CG ed alle specifiche riportate nella conferma di prenotazione.

5.7. La prenotazione dei “Servizi” può avvenire anche, in casi eccezionali, tramite l’area di prenotazioni in modalità off line, gestita dall’Organizzazione, telefono e/o posta elettronica e/o Fax. Tale modalità prevede sempre e comunque una risposta scritta da parte del Fornitore via e-mail o via fax, ai recapiti e-mail indicati nella conferma di prenotazione o al numero del call center sempre indicato nella conferma di prenotazione o sul sito di ogni specifico sito e/o canale commerciale.

5.8. L’ “Organizzazione” non fornirà alcuna consulenza, ma si limiterà a rendere fruibili i “Servizi” di prenotazioni a favore dell’Utente/Cliente.

5.9. L’ordine di presentazione dei Fornitori e dei servizi prenotabili sul Portale Prenotazioni è casuale e non segue criteri di classificazione o di qualità poiché, le aziende selezionate sono il risultato della ricerca effettuata dall’Utente/Cliente sulla Piattaforma di Prenotazioni al momento dell’interrogazione della Piattaforma Prenotazioni, sulla base dei “Servizi” disponibili per i seguenti principali parametri base: periodo, tipologia servizi, numero partecipanti e loro tipologia per gli altri servizi.

6. Dati descrittivi e di prenotazione.

6.1. Le informazioni relative ai “Servizi” selezionati e che si intende prenotare sono contenute nelle diverse videate e pagine web consultate dall’Utente/Cliente durante la procedura di prenotazione, ivi compresa la accettazione di queste condizioni Generali CG, della accettazione di fornire la carta di credito a garanzia della prenotazione e di autorizzarne anche l’uso per prelevare eventuali penali di cancellazione tardiva o di no show, le accettazioni per la privacy prima della conferma definitiva della prenotazione.

6.2. Le informazioni sono relative alla descrizione della azienda fornitrice dei “Servizi”, incluse altri servizi in genere messi a disposizione, le immagini (incluse foto/video/audio-video) ed ogni ulteriore e diversa informazione o immagine pubblicata o diffusa dalle OGD, Rete di Impresa, Marchio D’area, Consorzio, etc. in riferimento ai contratti sottoscritti dai Fornitori con la “Organizzazione”. I dati di prenotazione attengono, alla disponibilità di servizi fornite dai Fornitori, a quanto selezionato dagli Utenti/Clienti, alle richieste effettuate ed inviate al Prenotazioni e di conseguenza al periodo di inizio e fine servizi, ai servizi richiesti, ai partecipanti, alle loro tipologie, alle tariffe, alle condizioni generali ed alle specifiche policy eventualmente evidenziate sulla Piattaforma Prenotazioni, alle policy di cancellazione ed alle eventuali penali, ad ogni altra informazione inerente la prenotazione.

6.3. Tutte le informazioni inerenti le aziende fornitrici dei “Servizi”, sono pubblicate sul portale di Prenotazioni direttamente dal Fornitore o dalla OGD, Rete di Impresa, Marchio D’area, Consorzio, etc. per conto di questi ultimi, esclusivamente in riferimento a quanto concesso dal Fornitore, attraverso apposito contratto sottoscritto con la “Organizzazione”.

6.4. Il Fornitore è sempre l’unico diretto responsabile nei confronti dell’Utente/Cliente per ciò che riguarda la correttezza, la completezza, la veridicità e l’aggiornamento dei dati forniti da contratto e inseriti direttamente o dalla OGD, Rete di Impresa, Marchio D’area, Consorzio, etc. competente per territorio, ivi compresi i prezzi, circa:

- Il loro contenuto, la natura, l’accuratezza e completezza, la loro veridicità, l’aggiornamento, nonché la loro conformità alla legge, incluse anche le informazioni relative alla qualità dei servizi offerti;
- La legittimità o il diritto di uso di eventuali materiali e/o file che il Fornitore di servizi ha fornito alla “Organizzazione” in allegato al contratto sottoscritto affinché fossero pubblicati dalla Regione Veneto, dalla “Organizzazione” e dalla OGD, Rete di Impresa, Marchio D’area, Consorzio, etc.
- Il rispetto di eventuali obblighi di legge connessi all’esercizio della propria attività o al rapporto e alla conclusione del contratto di prenotazione tra Utente/Cliente e Fornitore.

6.5. La Piattaforma di Prenotazioni dell’ “Organizzazione” si limita a rendere visibili le predette informazioni “così come sono” e “come disponibili”, senza che venga effettuato dalla “Organizzazione” alcun controllo e, pertanto, questa non si rende in alcun modo garante e responsabile per eventuali danni o perdite subite dall’Utente/Cliente che siano connessi o dipendenti dalle circostanze di cui al presente Art. 6.

7. Carta di credito a garanzia con autorizzazione di addebito per eventuali penali.

7.1. La “Organizzazione”, proprio perché non soggetto intermediario o venditore, non prevede alcun mezzo di pagamento on-line alla “Organizzazione” delle prenotazioni concluse con i Fornitori ma prevede, come forma di garanzia della prenotazione e in riferimento al contratto sottoscritto con questi ultimi, il rilascio da parte dell’Utente/Cliente dei dati della propria carta di credito, senza che ciò comporti nessun immediato prelievo/addebito di somme di denaro al momento della prenotazione.

7.2. Infatti, i sistemi informativi di gestione dei dati della carta di credito dell’Utente prenotante, utilizzati dalla “Organizzazione”, hanno unicamente la funzione di verificare se al tempo della prenotazione il numero della carta sia esistente e se la data di validità della stessa non sia ancora scaduta, nonché procedono all’accertamento della sua disponibilità. In alternativa alla Carta di Credito a Garanzia, il Fornitore potrà richiedere acconti, caparre parziali o totali da pagare con differenti modalità o da addebitare attraverso apposite autorizzazioni a lui rilasciate direttamente dall’ Utente/Cliente.

7.3. Il pagamento dei “Servizi” prenotati con la carta fornita a garanzia o con altro mezzo concordato dal Cliente con il Fornitore, ivi compresi i casi di applicazione di penale di cancellazione e/o no show, sarà sempre effettuato direttamente presso il Fornitore, sia per i “Servizi” prenotati sulle aree di prenotazioni della “Organizzazione” sia per altri eventuali servizi ed extra fruiti nel corso del servizio.

7.4. Durante il processo di prenotazione e subito prima della conferma della stessa, il sistema chiederà all’Utente/Cliente di accettare, sulla Carta fornita a garanzia, anche l’addebito automatico, da parte del Fornitore, di eventuali penali dovessero configurarsi in caso di cancellazione relativamente ai servizi prenotati e confermati, ovvero in caso di no show. Sarà richiesto all’Utente/Cliente di inserire direttamente sulla Piattaforma di Prenotazioni i dati della carta di credito data a garanzia nel caso di operazione online, secondo modalità atte a preservare la riservatezza e la tutela dei dati forniti.

7.5. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla “Organizzazione” per l’ipotesi in cui l’operazione di comunicazione dei dati della carta di credito non vada a buon fine per temporanea impossibilità di accesso agli stessi, dovuta a causa non imputabile alla “Organizzazione” stessa o nel caso non vada a buon fine l’operazione di addebito della penale di cancellazione o di altro importo per mancanza di copertura o per cause diverse da quelle oggetto del menzionato accertamento o comunque sopravvenute in epoca successiva alla prenotazione.

7.6. L’accettazione delle presenti CG vale come autorizzazione preventiva per l’Istituto di Credito e/o al circuito delle Carte di Credito/Debito all’utilizzo dei dati inseriti dal Cliente in caso di applicazione delle penali accettate da quest’ultimo al momento della conferma della prenotazione dei servizi.

7.7. I dati rilasciati dall’Utente/Cliente 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).

7.8. I dati di Carta di Credito saranno comunicati al Fornitore in forma telematica insieme alla conferma di prenotazione: saranno utilizzati solo in caso di addebito di eventuali penali accettate dall’Utente/Cliente al momento della conferma della prenotazione.

7.9. I dati raccolti, salvo l’adempimento di obblighi di legge, saranno immediatamente cancellati al termine del trattamento.

7.10. La “Organizzazione” non 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 della “Organizzazione”.

7.11. Nessuna garanzia, nessuna penale e nessuna autorizzazione di addebito è prevista e richiesta per servizi resi disponibili da fornitori diversi da quelli convenzionati.

8. Fruizione dei servizi.

8.1. Per quanto concerne i “Servizi” il Cliente ha diritto di usufruire dei servizi prenotati in riferimento alle presenti Condizioni Generali, nonché a quelle definite dal Fornitore, pubblicate sulle aree Prenotazioni nelle “condizioni generali” e “policy”, del servizio o dell’esperienza, ovvero tutte comunque pubblicate sui

siti web della Società, della Regione Veneto, dei siti correlati e siti partner, proposte al Cliente per accettazione al momento della prenotazione, successivamente riepilogate nella conferma di prenotazione.

9. Recesso e Disdetta della prenotazione – No Show.

9.1. 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 non si applica il diritto di recesso previsto dall'art. 59 del Codice medesimo. Per quanto concerne la disdetta della prenotazione da parte del Cliente, si applicano queste CG, ovvero le condizioni generali.

9.2. L'Utente che intenda disdire una prenotazione effettuata tramite la Piattaforma Prenotazioni della "Organizzazione", deve darne comunicazione scritta al Fornitore, on line o ai recapiti (e-mail, fax, telefono) inseriti nella conferma di prenotazione: riceverà dal Fornitore la conferma di avvenuta cancellazione.

9.3. Nel caso in cui il Fornitore deciderà di applicare la penale accettata dal Cliente al momento della conferma della prenotazione, dovrà previamente comunicare al Cliente via e-mail o per fax che intende procedere all'addebito dell'importo previsto a titolo di penale.

10. Servizio sostitutivo: caso fortuito e/o di forza maggiore compreso Overbooking.

10.1. Con l'invio della prenotazione, il Fornitore è vincolato direttamente nei confronti del Cliente e non può recedere dalla prenotazione o disdira, 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.

10.2. In tal caso, infatti, il contratto con il Cliente si risolve e il Fornitore è tenuto puramente e semplicemente a restituire quanto eventualmente ricevuto dall'Utente a conferma della prenotazione, ovvero ad addebitare a quest'ultimo le eventuali penali che si configureranno come tali.

10.3. Tuttavia, con il consenso del Cliente, l'operatore del Fornitore, può mettere a sua disposizione una soluzione alternativa, in sostituzione a quella prenotata e non più fruibile, purché la prima presenti caratteristiche equivalenti o superiori a quest'ultima.

10.4. Diversamente, nel caso di indisponibilità del servizio prenotato per Overbooking o per altri motivi comunque ascrivibili al Fornitore, quest'ultimo ha l'obbligo, di offrire in alternativa al proprio Cliente una soluzione sostitutiva di categoria equivalente o superiore a quella prenotata. Eventuali maggiori costi sono integralmente a carico del Fornitore. Qualora il Cliente rifiuti la soluzione sostitutiva, la prenotazione sarà annullata senza la applicazione di nessuna penale, ovvero con la restituzione di quanto già pagato.

10.5. Analogamente, nel caso il Fornitore non riesca o non voglia trovare un servizio alternativo con le caratteristiche sopra descritte e viceversa, è tenuto a restituire al Cliente ogni somma anticipatamente pagata.

11. Obblighi dell'Utente/Cliente.

11.1. All'atto della prenotazione l'Utente/Cliente deve inserire dati veritieri con specifico riferimento all'età ed al numero delle persone per le quali la prenotazione viene effettuata.

11.2. Fatte salve le comunicazioni di cancellazione, da effettuare on line su Area di Prenotazioni della "Organizzazione", per ottenere la conferma di cancellazione, ogni altra richiesta e comunicazione per modifiche, specificazioni, aggiunte o variazione di qualsiasi servizio inerente alla prenotazione dopo la conferma, va sempre inviata dal Cliente al Fornitore, utilizzando i recapiti presenti sulla conferma di prenotazione. Le comunicazioni devono sempre essere inviate in forma scritta al Fornitore che potrà confermare o rifiutare la richiesta, oppure concordare con l'Utente/Cliente modifiche alle condizioni originariamente pattuite, nei termini e nei modi che riterrà opportuni.

11.3. Il pagamento del corrispettivo in denaro da parte del Cliente va effettuato direttamente al Fornitore di servizi prenotati secondo le modalità previste nelle presenti CG.

11.4. Prima dell'utilizzo di apparecchi elettrici inusuali, il Cliente dovrà richiedere la preventiva autorizzazione al Fornitore.

11.5. Per eventuali danni causati dal Cliente si applicano le norme generali in tema di risarcimento del danno. Il Cliente 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.

12. Diritti del Fornitore.

12.1. Nel caso in cui al momento della fruizione del servizio 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 chiedere un'integrazione del corrispettivo originariamente concordato: in caso di disaccordo con il Cliente, il Fornitore potrà annullare la prenotazione per colpa e in danno nei confronti del Cliente, trattenendo le eventuali penali maturate.

12.2. Il Fornitore ha la facoltà di allontanare il Cliente dalla propria struttura nel caso in cui il medesimo:

- Utilizzi i locali con pregiudizio della proprietà o renda intollerabile la convivenza con gli altri clienti, tenendo un comportamento privo di riguardo, scandaloso o in ogni caso sconsiderato, ovvero si renda responsabile di condotte penalmente rilevanti nei confronti del Fornitore o degli altri suoi clienti, del personale e/o delle persone che comunque si trovano nello stesso luogo/struttura;
- Sia affetto da malattia contagiosa;
- Non provveda, entro i termini concordati, al pagamento di quanto richiesto e dovuto.

13. Obblighi del Fornitore.

13.1. Il Fornitore è obbligato ad offrire i "Servizi" concordati secondo gli standard di qualità adeguati alla tipologia del servizio prenotato.

14. Animali.

14.1. Gli animali di norma non possono fruire dei servizi, se non previa autorizzazione del Fornitore ed eventualmente a fronte di un corrispettivo. Tale autorizzazione va considerata dal Cliente al momento della richiesta della prenotazione dei servizi, selezionando servizi che permettano fruizione agli animali e ne garantiscano fin dall'inizio la disponibilità e la conseguente autorizzazione all'accesso.

15. Responsabilità.

15.1. L'Utente/Cliente prende atto ed accetta che nessuna responsabilità può essere ascritta alla "Organizzazione" (OGD, Rete di Impresa, Marchio D'area, Consorzio, etc.):

- Per mancata conclusione di prenotazioni attraverso la Piattaforma Prenotazioni dell'"Organizzazione", per eventuali prenotazioni errate, per eventuali danni diretti o indiretti causati dall'impossibilità, anche temporanea, di utilizzo della Piattaforma di Prenotazioni dovuta a cause non ascrivibili all'"Organizzazione" 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/Cliente e Fornitore. In particolare, "Organizzazione" (OGD, Rete di Impresa, Marchio D'area, Consorzio, etc.). non potranno essere ritenute responsabili verso l'Utente/Cliente per il cosiddetto fenomeno di "overbooking";
- per i dati e/o i contenuti inseriti sul sistema di prenotazioni direttamente dal Fornitore o attraverso mandato a OGD, Rete di Impresa, Marchio D'area, Consorzio, etc.: quest'ultimo resta il solo e diretto responsabile nei confronti dell'Utente/Cliente per ciò che attiene alla correttezza, completezza, traduzione e aggiornamento dei dati consultabili sulla Piattaforma Prenotazioni della "Organizzazione", nonché per altri servizi, per i prezzi indicati, per la qualità dei servizi offerti e per le informazioni, anche fotografiche, pubblicati sulla Piattaforma Prenotazioni dell'"Organizzazione" o siti sui quali sia collocato il box "Cerca e Prenota" dell'"Organizzazione";
- 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.

16. Sospensione dell'accesso ed utilizzo della Piattaforma ed Area di Prenotazioni.

16.1. L'Utente dichiara di conoscere ed accettare che la "Organizzazione" potrà o dovrà sospendere temporaneamente o inibire definitivamente l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma Prenotazioni nei seguenti casi:

- Per caso fortuito o forza maggiore;
- Per ordine dell'Autorità regionale o di altra Autorità preposta a vigilanza e controllo;
- Per lavori di miglioramento, riparazione, manutenzione.

16.2. Nel caso di cui alla lettera c), "Organizzazione" si impegna a rendere possibile l'accesso alla Piattaforma entro 48 ore, sempre che ciò dipenda da "Organizzazione" e dai Prenotazioni gestiti che rientrino nel suo potere di intervento.

17. Legge applicabile e Foro competente.

17.1. Le presenti CG e le disposizioni particolari del singolo Fornitore sono regolate dalla legge italiana.

17.2. 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.

17.3. 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 quest'ultimo ha la propria residenza o il proprio domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato italiano;
- Il Cliente 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 **BELLUNO**

18. Luogo in cui vengono resi i servizi.

18.1. I servizi si intendono, ad ogni effetto, resi presso la struttura del Fornitore nella quale sono stati prenotati e fruiti i "Servizi".

19. Funzioni diverse della "Organizzazione".

19.1. In caso i servizi dello stesso Fornitore, fossero parte integrante di pacchetti turistici o servizi turistici collegati, essi non sono assoggettati alle presenti CG ma saranno forniti in altra sede con riferimento alle normative in materia.

Per presa visione ed accettazione del Fornitore

In calce al presente documento allegato a contratto con "Organizzazione", ovvero accettando le suddette CG al momento della attivazione del Canale Commerciale "Organizzazione" Base da parte del Fornitore.

Per presa visione ed accettazione del Cliente/Consumatore

Apponendo spunta on line o in calce ad apposita offerta presentata on o off line al Cliente/Consumatore prima della conferma della prenotazione.