

CONDIZIONI GENERALI di VENDITA

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:** APT Valsugana soc. coop con sede in Levico Terme;
- **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 TM:** Marketplace di TM (www.visittrentino.info) e Link Key Interambito;
- **Canale APT o Consorzio:** portale dell'APT o del Consorzio 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 Consorzio o comunque realtà turistica trentina che commercializza i propri Prodotti sul proprio Canale (visibile anche sul Canale TM);
- **Informazioni:** informazioni e materiali inerenti APT o Consorzio e/o il Fornitore e/o i suoi Prodotti, pubblicati sul rispettivo canale;
- **Link Key Inter-ambito:** operazione tecnica effettuata da TM, 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 TM, 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 “sovrapprenotazione” 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 nell'ambito della Provincia Autonoma di Trento e pubblicati sui relativi canali, visibili anche sul Marketplace;
- **Prodotto Ricettivo:** Prodotto di natura ricettiva;
- **TM:** Trentino Marketing S.r.l., società di scopo costituita da Trentino Sviluppo S.p.A., con sede in Trento via Romagnosi 11;
- **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 o di Consorzio.
- 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 offerto in vendita conclusi dall'Utente per il tramite Booking Center oppure accedendo tramite il canale APT.
- 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 TM (Marketplace e Link Key interambito)**. Nessun contratto di vendita viene concluso sul Marketplace.

4 Ruolo di APT/Consorzio

- 4.1 APT o Consorzio 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. 5.3.

- 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**, qualora presente, gestito direttamente da APT o da Consorzio mediante fax, posta elettronica e telefono. 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.
- 5.9 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 o di Consorzio) 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.
- 5.10 L'Utente prende atto che è fatta salva la possibilità per APT o per Consorzio 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 o Consorzio e/o TM non esercitano e non possono esercitare e non assicurano alcuna verifica sulle Informazioni e sui materiali pubblicati dai Fornitori e pertanto non si rendono in alcun modo garanti e responsabili 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 dalle 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 né TM né APT o Consorzio assumono 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 predetta 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 o al Consorzio (contatto APT web@visitvalsugana.it) La disdetta esercitata dall'Utente all'APT o al Consorzio si ritiene equivalente, quanto agli effetti, a quella effettuata direttamente al Fornitore.

11.4 Se nella mail di conferma del cliente è presente il link di gestione diretta della prenotazione, egli potrà cancellare autonomamente la stessa. Questo è possibile solamente nel caso la cancellazione avvenga nei termini convenuti (senza penali). Oltrepassati tali termini l'utente dovrà obbligatoriamente contattare il Fornitore e APT.

11.5 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.

11.6 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.

11.7 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.

11.8 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.

11.9 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 disdirarla, 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 30% del totale del soggiorno originariamente prenotato.
- 12.8 Salve ed impregiudicate le ragioni di credito dell'Utente nei confronti del Fornitore, l'APT o il Consorzio – 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:
- l'Utente dovrà versare all'eventuale nuova struttura individuata dall'APT o dal Consorzio il corrispettivo richiesto dalla stessa per l'alloggio sostitutivo, secondo la tariffa applicabile;
 - l'APT o il Consorzio non si rende in alcun modo garante delle eventuali ragioni di credito dell'Utente nei confronti del Fornitore sostituito;
 - l'Utente non potrà in alcun modo pretendere il pagamento da parte di APT o di Consorzio di eventuali importi corrisposti al Fornitore sostituito, anche a titolo di caparra, tantomeno potrà pretendere di essere risarcito da APT o da Consorzio 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 anagrafica al momento della fruizione del servizio 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:
- a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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; TM e/o APT o Consorzio non opera alcuna elaborazione, interpretazione o modifica del commento espresso dall'Utente.
- 18.5 TM e/o APT o Consorzio 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 TM e/o APT o Consorzio da qualsiasi pretesa o richiesta in merito (comprese le eventuali connesse spese legali) da chiunque avanzata.
- 18.7 APT o Consorzio 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 o da Consorzio.

19 Responsabilità

- 19.1 L'Utente prende atto ed accetta che nessuna responsabilità potrà essere ascritta ad APT o Consorzio:
- 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 Consorzio 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 o Consorzio 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 predette 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 o Consorzio 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 o Consorzio, si impegna a rendere possibile l'accesso al Canale del Fornitore entro 48 ore, sempre che ciò dipenda da APT o da Consorzio 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:

- a) 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;
- b) 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 Trento.