

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA APT VALSUGANA – AGENZIA ALLOGGI, PACCHETTI TURISTICI, SERVIZI AGGIUNTIVI (ATTIVITÀ ED ESPERIENZE)

APT Valsugana Soc. Coop, con sede legale in Viale Vittorio Emanuele III, 3 – Levico Terme, iscritta al Registro Imprese di Trento, al n./partita IVA/C.F. 02043090220, R.E.A.: TN 196528, telefono +39 0461 727700, PEC aptvalsugana@pec.cooperazionetrentina.it (APT Valsugana), agisce come vetrina e/o come mediatore di alloggi ed altri servizi turistici.

Al fine di cui sopra, APT Valsugana Soc. Coop. gestisce una piattaforma tecnologica ("Piattaforma"), ideata e sviluppata da "Feratel media technologies AG -6020 Innsbruck, Maria-Theresien-Straße 8", la quale è ospitata sui propri portali www.visitvalsugana.it, www.valsuganahome.com, www.coppadoro.it, e altri con debita specifica di appartenenza ("siti"), che consente di mettere in contatto la stessa APT oppure 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.

Su questi portali gli utenti possono, quindi, acquistare servizi venduti sia da APT Valsugana sia servizi venduti dai Fornitori Terzi. Nel Sito è sempre chiaramente indicato se il servizio è venduto da APT Valsugana, quindi con incasso diretto da parte di APT, o da un Fornitore Terzo.

Nel secondo caso APT Valsugana, 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 di vendita applicabili.

Tramite i "siti" gli utenti possono inoltre acquistare prodotti e/o servizi offerti in vendita sugli altri siti sui quali APT Valsugana opera come erogatore del servizio di registrazione e di vendita (Siti powered by APT Valsugana).

Sono qui di seguito riportate le **condizioni generali di vendita di APT Valsugana** cioè le **condizioni generali di vendita applicabili ai servizi specificamente indicati sul Sito come venduti da APT Valsugana**, nel caso in cui il contratto di acquisto di tali servizi sia concluso tramite i siti stessi.

Le condizioni generali di vendita di ciascun Fornitore Terzo (alloggio) 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 oppure al link www.visitvalsugana.it/it/cgv

INDICE:

DISPOSIZIONI GENERALI	2
ULTERIORI SPECIFICHE PER PRENOTAZIONI DI STRUTTURA / ALLOGGIO	8
ULTERIORI INFORMAZIONI PER PRENOTAZIONI DI PACCHETTI VACANZA	9
ULTERIORI INFORMAZIONI PER PRENOTAZIONI DI SINGOLE ATTIVITÀ	11
DISPOSIZIONI FINALI	12
COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006.....	12
ORGANIZZAZIONE TECNICA PACCHETTI VACANZA	12

DISPOSIZIONI GENERALI

1. Oggetto

Le presenti CGC disciplinano l'accesso online e l'utilizzo della Piattaforma da parte dell'Utente per il tramite di APT Valsugana sc, per la conclusione di contratti telematici aventi ad oggetto servizio alloggio, pacchetti turistici e servizi aggiuntivi/attività presso Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere e Fornitori di Attività situate nell'Ambito dell'APT Valsugana, **specificatamente indicati come venduti e con conseguente incasso da APT Valsugana sc.** Per tutto quanto riguarda le prenotazioni di servizi di solo alloggio, pacchetti e servizi aggiuntivi messi in vendita da Fornitori Terzi, fare riferimento alle specifiche condizioni generali di vendita riportate durante il processo di prenotazione e visibili anche a questo link <https://www.visitvalsugana.it/it/cgv/> "CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA TRA OPERATORE RICETTIVO/UTENTE"

2. Definizioni

Ai fini dell'applicazione delle presenti CGC, le espressioni di seguito convenzionalmente indicate con lettera maiuscola e in grassetto (siano esse al singolare o al plurale) hanno i seguenti significati:

- 2.1 **Utente** è colui che accede alla Piattaforma anche al fine di concludere contratti di prenotazione o di inviare richieste di prenotazione di Pacchetti Turistici o presso Strutture ricettive o Attività extra-ricettive situate sul territorio dell'APT Valsugana.
- 2.2 **Consumatore** è la persona fisica che utilizza la Piattaforma per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, eventualmente svolta.
- 2.3 **Pacchetto turistico** ai sensi D. Lgs. 62 del 21 maggio 2018 la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle condizioni di seguito indicate (vedi nozioni punto 20.1)
- 2.4 **Operatore Ricettivo** è l'Operatore Turistico del settore ricettivo alberghiero ed extralberghiero situato nell'ambito turistico, il quale accede alla Piattaforma mediante la sottoscrizione di apposito contratto con APT Valsugana.
- 2.5 **Operatore Extraricettivo** è l'Operatore Turistico del settore extraricettivo nell'ambito turistico, il quale accede alla Piattaforma mediante la sottoscrizione di apposito contratto con APT Valsugana.
- 2.6 **Struttura/alloggio**: si intende la struttura ricettiva, gestita dall' Operatore Ricettivo e prenotabile mediante la Piattaforma.
- 2.7 **Attività**: si intende l'attività extraricettiva, gestita dall'Operatore Extraricettivo e prenotabile mediante la Piattaforma.
- 2.8 **Piattaforma**: si intende il software per la gestione tecnica di prenotazioni e di richieste di Pacchetti Turistici e servizi forniti dalle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere ivi compresi gli appartamenti privati, i campeggi ed i rifugi e dagli Operatori Extraricettivi. La Piattaforma è ideata, sviluppata fornita da Feratel media technologies AG -6020 Innsbruck · Maria-Theresien-Straße 8. La Piattaforma potrà essere appoggiata sia sul Portale sia su Siti Correlati e Siti Partner
- 2.9 **APT Valsugana sc (APT)**: è la società con sede a Levico Terme in Viale Vittorio Emanuele III, 3 partita I.V.A. e iscrizione al Registro delle Imprese n. 02043090220, che opera per la promozione e la commercializzazione delle Strutture e delle Attività dell'ambito turistico.
- 2.10 **Portale**: il dominio www.visitvalsugana.it è il sito utilizzato da APT Valsugana sc e che ospita la Piattaforma.
- 2.11 **Siti Correlati e Siti Partner** sono tutti i siti di informazione e promo commercializzazione dell'offerta turistica dell'ambito Valsugana – Lagorai rispettivamente gestiti da APT Valsugana o che, pur non essendo gestiti da APT Valsugana, ospitano il box/widget "Prenotazione" della Piattaforma in relazione a specifiche iniziative di promo commercializzazione.

- 2.12 **Ambito / Comprensorio:** si intende il territorio che include l'ambito turistico facente capo all'APT Valsugana sc (Valle dei Mocheni, Alta Valsugana, Bassa Valsugana e Tesino)
- 2.13 **Informazioni:** comprendono le informazioni ed i materiali inerenti alle strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere, alle attività e ai pacchetti turistici prenotabili sul Portale www.visitvalsugana.it e sui Siti Correlati e Siti Partner, da queste stesse direttamente pubblicati (o comunque da queste stesse forniti in caso di pubblicazione ad opera di terzi) ed aventi ad oggetto la descrizione della Struttura e delle Attività, incluse le relative caratteristiche, i servizi messi a disposizione, le disponibilità di camere/alloggi, i prezzi e le offerte, le immagini (incluse foto/video/audio-video) ed ogni ulteriore e diversa informazione o immagine pubblicata e diffusa dagli Operatori Ricettivi e dagli Operatori Extraricettivi.
- 2.14 **Web Client:** strumento di amministrazione di cui l'Operatore Ricettivo e l'Operatore Extraricettivo dispongono per l'inserimento e l'aggiornamento della propria scheda tecnica nella quale sono presenti le Informazioni relative alla propria Struttura o alla propria Attività.
- 2.15 **Expert Client:** strumento di amministrazione della piattaforma gestito da APT Valsugana
- 2.16 **Booking Center:** operatore dell'APT che procede per conto dell'utente (ad esempio su richiesta telefonica o per email) alla prenotazione tramite la Piattaforma, nella specifica maschera Expert Client.
- 2.17 **Prenotazione:** qualsiasi ordine relativo al servizio turistico sottoforma di pacchetto turistico o di natura ricettiva ed extraricettiva, selezionato o richiesto dall'Utente attraverso il box/widget "Prenotazione" della Piattaforma.
- 2.18 **Conferma di prenotazione:** la comunicazione elettronica (e-mail) di conferma del servizio richiesto che la Piattaforma genera automaticamente ed invia all'Utente ed all'Operatore Ricettivo od Extra Ricettivo da questi prescelto.
- 2.19 **Cancellation Policy:** sono le condizioni di cancellazione della Prenotazione.
- 2.20 **No show:** la mancata presentazione dell'Utente presso la Struttura o l'Attività prenotata, in difetto di preventiva regolare disdetta che sia stata effettuata nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle presenti CGC o nella Cancellation Policy applicabile.
- 2.21 **Overbooking:** situazione che si verifica quando la struttura ricettiva o l'attività accetta più prenotazioni rispetto ai posti disponibili.

3. Caratteristiche Piattaforma e ruolo di APT Valsugana soc coop per la vendita di alloggi, pacchetti vacanza e attività

- 3.1 La società APT Valsugana ha stipulato un Accordo Quadro con gli operatori dell'ambito aderenti alla Società, in virtù del quale si è impegnata a far accedere e far utilizzare la Piattaforma a fronte della conclusione di appositi contratti.
- 3.2 La società APT Valsugana mette a disposizione degli Operatori Ricettivi e degli Operatori Extraricettivi, nonché dell'Utente, la Piattaforma per favorire l'incontro dell'offerta e della domanda nell'ambito del comprensorio.
- 3.3 In particolare la Piattaforma è messa a disposizione al fine di consentire di effettuare prenotazioni o richieste di pacchetti turistici e servizi turistici di natura ricettiva ed extraricettiva
- 3.4 APT Valsugana è responsabile per l'acquisto di alloggi, pacchetti vacanza e attività **specificatamente indicati come venduti da APT Valsugana sc e quindi con relativo incasso**, in quanto operante in qualità di agenzia di viaggio e per le quali valgono queste condizioni generali di contratto. Delle altre operazioni al punto 3.3, APT Valsugana gestisce unicamente il mero profilo tecnico-operativo, non essendo parte del contratto tra Utente ed Operatore Ricettivo e Operatore Extraricettivo (per le quali fanno quindi fede quindi le condizioni tra operatore ricettivo e utente).

4. Contratto e relative modalità di conclusione attraverso la Piattaforma per alloggi, pacchetti vacanza e servizi turistici venduti da APT Valsugana

- 4.1 Per mezzo della Piattaforma l'Utente conclude direttamente un contratto con APT Valsugana sc avente ad oggetto la prenotazione e la fornitura di alloggio e/o di altro servizio, verso il pagamento di un corrispettivo in denaro.
- 4.2 La prenotazione che ha ad oggetto i pacchetti turistici, il servizio turistico di natura ricettiva o extraricettiva individuato dall'Utente sulla Piattaforma, è seguita da un messaggio di conferma (e-mail) che APT Valsugana sc - in modo automatico e per conto della stessa APT, della Struttura o dell'Attività prescelta – invia all'Utente e all'Operatore Ricettivo o all'Operatore Extraricettivo in cui sono riepilogate le condizioni di prenotazione relative al Pacchetto, alla Struttura o all'Attività medesima.
- 4.3 In particolare, oltre al riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, il messaggio di conferma contiene, anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del D. Lgs. 70/2003, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del servizio prenotato, l'indicazione del prezzo, dei mezzi di pagamento, nonché degli eventuali importi richiesti a titolo di caparra confirmatoria.
- 4.4 È in facoltà di APT Valsugana richiedere all'Utente una forma di garanzia della prenotazione a norma dei successivi artt. 7 e 8 oppure il pagamento integrale del pacchetto vacanza, del soggiorno o del servizio che si intende prenotare. In tale ultimo caso, laddove il servizio preveda la non restituzione dell'importo anticipato ("not refundable"), l'importo versato non sarà restituito in caso di disdetta.
- 4.5 A conclusione del percorso di prenotazione, APT Valsugana, l'Operatore Ricettivo o l'Operatore Extraricettivo è direttamente vincolato nei confronti dell'Utente ad erogare il servizio turistico prenotato e l'Utente è vincolato verso l'Operatore Ricettivo o l'Operatore Extraricettivo secondo le specifiche riportate nella e-mail di conferma.
- 4.6 La prenotazione di un pacchetto, di una Struttura Ricettiva o di un'Attività tramite la Piattaforma potrà avvenire anche presso gli uffici turistici abilitati con il supporto di un operatore (booking center)
- 4.7 Gli operatori degli uffici turistici non forniranno alcuna consulenza, ma si limiteranno a rendere fruibile la Piattaforma a favore dell'Utente o ad effettuare la prenotazione in sua vece.
- 4.8 L'ordine di presentazione delle strutture o delle attività prenotabili sulla Piattaforma è casuale e non segue criteri di classificazione o di qualità, essendo le strutture selezionate, il risultato della ricerca, effettuata dall'Utente direttamente (o dagli Operatori degli uffici turistici) al momento dell'interrogazione della Piattaforma, sulla base dei seguenti parametri: località, periodo, durata del soggiorno, numero di alloggi richiesti, numero dei partecipanti, attività prescelta ed eventuale filtro relativo ai servizi richiesti.
- 4.9 L'Utente prende atto che è fatta salva la possibilità per APT Valsugana di disciplinare in casi particolari (eventi, promozioni, ...), autonomamente e dietro propria esclusiva responsabilità, l'ordine di presentazione delle strutture e attività, prenotabili sulla Piattaforma.

5. Dati descrittivi e di prenotazione

- 5.1 Le indicazioni relative al servizio che si intende prenotare sono contenute nelle note e nei dettagli dell'offerta, conoscibili e consultabili dall'Utente prima della conclusione del processo di prenotazione.
- 5.2 Per dati descrittivi si intendono le Informazioni inerenti i pacchetti turistici, le strutture ricettive e le attività prenotabili sulla Piattaforma, aventi ad oggetto la descrizione della Struttura e dell'Attività, incluse le relative caratteristiche, i servizi messi a disposizione, le immagini (incluse foto/video/audio-video) ed ogni ulteriore e diversa informazione o immagine pubblicata o diffusa dalle Strutture o dalle Attività. I dati di prenotazione attengono, invece, alla disponibilità di camere/alloggi, ai prezzi, alle offerte, ecc.
- 5.3 Tutte le Informazioni inerenti la composizione dei pacchetti vacanza sono inserite sulla Piattaforma da APT Valsugana, mentre le informazioni sulle Strutture e le Attività sono pubblicate sulla Piattaforma direttamente ed autonomamente dagli Operatori Ricettivi o dagli Operatori Extraricettivi oppure, in caso di delega, da APT Valsugana o da soggetti terzi specificamente incaricati.

- 5.4 Per quanto riguarda le informazioni inserite direttamente dagli operatori del ricettivo ed extraricettivo, la Piattaforma si limita a rendere visibili le predette Informazioni “così come sono” e “come disponibili”, senza che venga effettuato da APT Valsugana alcun controllo.
- 5.5 APT Valsugana non esercita e non può esercitare e non assicura alcuna verifica sulle Informazioni e sui materiali pubblicati dalle Strutture direttamente o per il tramite di soggetti incaricati e pertanto non si rende in alcun modo garante e responsabile per eventuali danni o perdite subite dall’Utente che siano connessi o dipendenti da tali informazioni se errate, inesatte o incomplete.

6. Pagamento mediante carta di credito di alloggi, pacchetti vacanza e servizi turistici

- 6.1 All’atto della prenotazione di Pacchetti Vacanza e/o di singoli servizi alloggio o attività venduti da APT Valsugana, all’Utente verrà richiesto di effettuare il pagamento totale o parziale del Pacchetto Vacanza o dei servizi prenotati tramite carta di credito (Le carte di credito accettate per il pagamento sono chiaramente indicate all’atto della prenotazione), bonifico bancario oppure a scelta dell’utente.
- 6.2 Se il pagamento avviene tramite bonifico bancario, il contratto si considera definitivamente stipulato al ricevimento del bonifico sul conto corrente indicato, entro la data esplicitata sulla conferma di prenotazione.
- 6.3 Se il pagamento avviene mediante l’uso di carta di credito, nel corso del processo di prenotazione sarà richiesto all’Utente di inserire direttamente sulla Piattaforma i dati della carta di credito nel caso di operazione online oppure, di comunicarli agli operatori degli uffici turistici nel caso di utilizzo della Piattaforma presso questi ultimi, secondo modalità atte a preservare la riservatezza e la tutela dei dati forniti.
- 6.4 L’accettazione delle presenti CGC vale come autorizzazione preventiva per l’Istituto di Credito all’utilizzo dei dati inseriti dall’Utente in caso di applicazione della penale.
- 6.5 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).
- 6.6 Ciò non di meno APT Valsugana sc 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 alla stessa imputabili a titolo di dolo o di colpa grave.

7. Garanzie – la caparra confirmatoria mediante carta di credito o bonifico di pacchetti vacanza e servizi turistici

- 7.1 È prevista la facoltà per APT Valsugana di richiedere, a garanzia della prenotazione della propria struttura o della propria attività, 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.
- 7.2 Tale caparra rappresenta una quota percentuale del totale del pacchetto vacanza o del servizio prenotato, calcolata in base alla misura comunicata all’Utente il quale provvede al versamento della stessa mediante carta di credito oppure tramite bonifico bancario.
- 7.3 La caparra – una volta effettivamente versata – viene trattenuta (anche) a titolo di acconto sul prezzo del soggiorno.
- 7.4 Se, prestata la caparra confirmatoria, l’Utente è inadempiente, APT Valsugana può recedere dal contratto e trattenere la caparra versata; se inadempiente è APT Valsugana, l’Utente può recedere dal contratto ed esigere il doppio di quanto versato a norma del presente articolo.
- 7.5 L’Utente, scegliendo di procedere al versamento della caparra con carta di credito e fornendo i relativi dati nel corso del processo di prenotazione, conferisce mandato ad APT Valsugana di trattenere l’importo stabilito a titolo di caparra confirmatoria, mediante addebito dello stesso sulla carta di credito dell’Utente medesimo. Resta inteso che in caso di rifiuto della predetta operazione di addebito, APT Valsugana sc sarà libera di svincolarsi dalla prenotazione senza incorrere in alcuna responsabilità.

8. Recesso e Disdetta della prenotazione – No Show

- 8.1 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.
- 8.2 Per quanto concerne la disdetta della prenotazione da parte dell'Utente si applicano le presenti CGC dettagliate all' art. 9 o, ove presenti, le condizioni di cancellazione previste dal singolo Operatore Ricettivo, a mente di quanto stabilito nel precedente art. 1.
- 8.3 L'Utente che intenda disdire una prenotazione effettuata tramite la Piattaforma in regime di cancellazione gratuita potrà farlo autonomamente tramite il link riportato nella mail di conferma prenotazione "portale ospite". L'Utente che intenda invece disdire una prenotazione effettuata tramite la Piattaforma in regime di cancellazione NON gratuita deve darne comunicazione scritta via e-mail all' indirizzo booking@visitvalsugana.it.
- 8.4 Salvo diverse indicazioni, debitamente specificate durante l'atto delle prenotazioni, alla disdetta si applicheranno le condizioni previste dall' art.9.
- 8.5 La restituzione sarà effettuata entro 30 giorni dalle necessarie operazioni di storno dell'importo, come determinato a norma del comma precedente.
- 8.6 Nel caso in cui la disdetta sopraggiunga oltre il termine stabilito o non sopraggiunga affatto (cosiddetto No Show), APT Valsugana potrà applicare le sanzioni dettagliate all' art.9
- 8.7 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.
- 8.8 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 APT Valsugana, salvo il diritto di quest'ultima di invocare quanto previsto dal presente articolo ove applicabile.

9. Gestione Incassi e Cancellazioni APT Valsugana per Alloggi, Pacchetti Vacanza e Attività specificatamente indicati come venduti da APT Valsugana sc, con incasso da parte di APT Valsugana sc.

- 9.1 Ove non espressamente indicate specifiche policy di cancellazione verranno applicate quelle generiche di località riportate qui sotto.

Strutture ricettive /alloggi

Caparra alla prenotazione: 30% del soggiorno totale

Saldo: entro 15 giorni dal giorno di arrivo

Cancellation policy:

- cancellazione gratuita entro 15 giorni dal giorno di arrivo (restituzione della caparra al netto delle spese debitamente rendicontate)
- per cancellazioni a partire dal 14^a giorno dal giorno di arrivo oppure in caso di no show: verrà trattenuto l'intero importo versato a titolo di penale

Pacchetti vacanza

Caparra alla prenotazione: 30% del soggiorno totale

Saldo: entro 30 giorni dal giorno di arrivo

Cancellation policy:

- cancellazione gratuita entro 30 giorni dal giorno di arrivo (restituzione della caparra al netto delle spese debitamente rendicontate)
- per cancellazioni a partire dal 29^a giorno dal giorno di arrivo oppure in caso di no show: verrà trattenuto l'intero importo versato a titolo di penale

Pacchetti vacanza definiti come “settimane bianche low cost” e similari

Caparra alla prenotazione: 50% del soggiorno totale

Saldo: entro 30 giorni dal giorno di arrivo

Cancellation policy:

- cancellazione gratuita entro 30 giorni dal giorno di arrivo (restituzione dell'importo versato al netto delle spese debitamente rendicontate)

- per cancellazioni a partire dal 29^a giorno dal giorno di arrivo oppure in caso di no show: verrà trattenuto l'intero importo versato a titolo di penale

Cancellation policy – Emergenza COVID19 per il pacchetto “settimane bianche/settimana bianca low cost” e similari

i clienti che dovessero avere restrizioni di spostamento dovute a emergenza Covid-19 o si trovassero in quarantena per Covid-19 riceveranno il rimborso al 100% o voucher del versato (escluse le commissioni di transazione) senza limiti di tempo (va fornita idonea dichiarazione che attesti la quarantena o il divieto di uscita dalla regione o provincia).

Allo stesso modo, in caso di comprovata impossibilità per la struttura di adempiere a quanto concordato a causa dell'emergenza Covid-19, essa sarà tenuta solamente al rimborso di quanto versato dal cliente (escluse le commissioni di transazione).

Servizi turistici / attività

Caparra alla prenotazione/saldo: 100% dell'importo

Cancellation policy:

- cancellazione gratuita entro le 18.00 del giorno precedente l'attività (restituzione dell'importo versato al netto delle spese debitamente rendicontate)

- per cancellazioni successive alle ore 18.00 del giorno precedente l'attività oppure in caso di no show: verrà trattenuto l'intero importo versato a titolo di penale

10. Obblighi di APT Valsugana

10.1 APT Valsugana è obbligata ad offrire il servizio concordato secondo gli standard di qualità adeguati alla tipologia del servizio prenotato ed alla classificazione della struttura ricettiva prescelta.

11. Reclami

11.1 Eventuali errori o mancanze relativi all'alloggio, al pacchetto o ai servizi turistici prenotati insorti durante la permanenza devono essere segnalati immediatamente all'offerente su posto, per dargli la possibilità di porre rimedio alla situazione. Terminato il suo viaggio, il cliente può inviare ad APT Valsugana un ulteriore reclamo per iscritto. Tuttavia, se l'Utente non ha segnalato errori e mancanze già durante il soggiorno, APT Valsugana non è tenuta a prendere in considerazione il reclamo. Se l'Utente invia il suo reclamo ad APT Valsugana, questi lo trasmetterà anche al fornitore del servizio.

12. Informazioni su passaporto, visti, valute e regolamenti sanitari

12.1 Ogni Utente/viaggiatore è responsabile del rispetto di tutte le disposizioni di ingresso e uscita, norme sanitarie, norme per passaporti e visti e disposizioni per l'introduzione di animali domestici

12.2 Gli avvisi di viaggio e sicurezza, le disposizioni d'ingresso, gli avvisi di salute, l'obbligo del visto e simili sui siti ufficiali <https://vistoperitalia.esteri.it/home.aspx>, www.viaggiare Sicuri.it, <https://www.visitrentino.info/it/articoli/info-pratiche/informazioni-coronavirus>. Inoltre, i clienti possono ottenere informazioni dalle ambasciate e dai consolati responsabili

ULTERIORI SPECIFICHE PER PRENOTAZIONI DI STRUTTURA / ALLOGGIO

13. Inizio e fine del soggiorno

- 13.1 L'Utente ha diritto di usufruire dei servizi prenotati a partire dalle ore 15.00 del giorno di arrivo stabilito.
- 13.2 I servizi prenotati dovranno cessare entro le ore 10.00 del giorno di partenza.
- 13.3 Nel caso in cui l'Ospite non liberi l'alloggio entro le ore 10.00 del giorno della partenza, APT Valsugana ha il diritto di fatturare un ulteriore giorno di soggiorno.
- 13.4 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.

14. Alloggio sostitutivo: caso fortuito o forza maggiore – Overbooking

- 14.1 Con l'invio della prenotazione, APT Valsugana è vincolata 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.
- 14.2 Ricorrendo il caso fortuito o la forza maggiore, il contratto con l'Utente si risolve e APT Valsugana è tenuto puramente e semplicemente a restituire quanto eventualmente ricevuto dall'Utente a conferma della prenotazione.
- 14.3 Tuttavia e sempre che vi sia il consenso dell'Utente, APT Valsugana 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.
- 14.4 Diversamente, nel caso di indisponibilità del servizio prenotato per Overbooking o per qualsiasi altro motivo ascrivibile ad APT Valsugana (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.
- 14.5 Eventuali maggiori costi per la sistemazione sostitutiva sono integralmente a carico di APT Valsugana
- 14.6 Tuttavia, nell'ipotesi di cui sub 14.4, qualora l'Utente rifiuti la sistemazione sostitutiva senza oggettive motivazioni, APT Valsugana potrà ritenersi svincolata e restituire solamente quanto ricevuto dall'Utente a conferma della prenotazione.

15. Diritti dell'Utente

- 15.1 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.

16. Obblighi dell'Utente

- 16.1 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.
- 16.2 Dal momento della prenotazione, per qualsiasi richiesta e/o modifica, l'Utente è tenuto a contattare direttamente APT Valsugana, utilizzando le indicazioni riportate in calce alla Conferma di acquisto.
- 16.3 Modifiche parziali alla prenotazione devono essere richieste - esclusivamente in forma scritta – ad APT Valsugana 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. 17.2.

- 16.4 Il pagamento del corrispettivo in denaro da parte dell'Utente va effettuato direttamente a APT Valsugana, 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.
- 16.5 Prima dell'utilizzo di apparecchi elettrici inusuali, l'Utente dovrà richiedere la preventiva autorizzazione da parte del Fornitore.
- 16.6 Per eventuali danni causati dall'Utente si applicano le norme generali in tema di risarcimento del danno.
- 16.7 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 di alloggio o a terzi.

17. Diritti di APT Valsugana

- 17.1 Nel caso di rifiuto di pagamento o di ritardo da parte dell'Utente nel pagamento dell'importo dovuto, APT Valsugana 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.
- 17.2 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 di APT Valsugana 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.
- 17.3 Il Fornitore o APT Valsugana hanno la facoltà di allontanare l'Utente dalla struttura ricettiva, nel caso in cui il medesimo:
- 17.3.1 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;
 - 17.3.1.1 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;
 - 17.3.1.2 non provveda, entro i termini concordati, al pagamento di quanto richiesto e dovuto.

18. Animali

- 18.1 Gli animali di norma non possono essere introdotti nella struttura ricettiva o partecipare alle attività, se non previa autorizzazione del Fornitore o APT Valsugana ed eventualmente a fronte di un corrispettivo. Tale autorizzazione va chiesta all'atto della prenotazione.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER PRENOTAZIONI DI PACCHETTI VACANZA

19. Disposizioni generali, fonti legislative

- 19.1 Le presenti CGC sono visionabili dall'Utente durante il processo di prenotazione e si trovano altresì pubblicate in versione integrale sul portale visitvalsugana.it
- 19.2 La vendita di pacchetti turistici è disciplinata dal 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.

- 19.3 Costituiscono parte integrante del contratto di viaggio oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del pacchetto turistico on-line e /o su materiale cartaceo, ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione dei servizi richiesti dal viaggiatore.
- 19.4 Essa viene inviata dal tour operator al viaggiatore o all'agenzia di viaggio, quale mandataria del viaggiatore e quest'ultimo avrà diritto di riceverla dalla medesima. Nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti per i quali chiede il servizio tutto compreso, sia il contratto di viaggio per come ivi disciplinato, sia le avvertenze in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

20. Nozioni

- 20.1 Si intende "pacchetto turistico" la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici, quali
- 20.1.1 il trasporto di passeggeri;
 - 20.1.2 l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo;
 - 20.1.3 il noleggio di auto, di altri veicoli o motoveicoli e che richiedano una patente di guida di categoria A;
 - 20.1.4 qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo, ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:
 - 20.1.4.1 tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
 - 20.1.4.2 tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori, sono:
 - a) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - b) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale;
 - c) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga;
 - d) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione online ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica sono trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.
- 20.1.5 Si intende "servizio turistico collegato" almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente:
- a) al momento di un'unica visita o un unico contratto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;
 - b) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione di un primo servizio turistico.
- 20.2 L'organizzatore e il venditore del pacchetto turistico, cui il viaggiatore si rivolge, devono essere abilitati all'esecuzione delle rispettive attività in base alla legislazione vigente, anche regionale o comunale, stante la specifica competenza.
- 20.3 L'organizzatore e l'intermediario rendono noti ai terzi, prima della conclusione del contratto, gli estremi della polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile professionale, nonché gli

estremi della garanzia contro i rischi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore e dell'intermediario, ciascuno per quanto di propria competenza, ai fini della restituzione delle somme versate o del rientro del viaggiatore presso la località di partenza ove il pacchetto turistico include il servizio di trasporto.

20.4 Ai sensi dell'art. 18, comma VI, del Cod. Tur., l'uso nella ragione o denominazione sociale delle parole "agenzia di viaggio", "agenzia di turismo", "tour operator", "mediatore di viaggio" ovvero altre parole e locuzioni, anche in lingua straniera, di natura simile, è consentito esclusivamente alle imprese abilitate di cui al primo comma.

21. Inizio e fine del pacchetto vacanza e altre disposizioni sul servizio alloggio

21.1 Vengono considerate valide le disposizioni agli articoli 13 -14-15-16-17-18

22. Note sulle attività inserite nel pacchetto vacanza

22.1 Note sui pacchetti con escursioni organizzate

22.1.1 Gli itinerari proposti sono stati realizzati da esperte guide alpine o accompagnatori di territorio abilitati, al meglio delle loro conoscenze e convinzioni. Tuttavia, eventi naturali imprevedibili possono far cambiare improvvisamente le condizioni dei sentieri in qualsiasi momento. Pertanto, non è garantito che i percorsi proposti saranno accessibili.

Si prega di notare che i percorsi possono richiedere esperienza e buon giudizio nei confronti del contesto geografico alpino. In montagna il tempo e, di conseguenza, le relative esigenze degli escursionisti possono cambiare rapidamente. L'escursionista intraprenderà i tour sotto la propria responsabilità. In caso di abbandono imprevisto di un tour, l'escursionista sosterrà il costo degli eventuali servizi non inclusi nel pacchetto.

Il raggiungimento del numero minimo di partecipanti dovrà essere comunicato entro e non oltre 3 giorni prima della data di iscrizione.

22.2 Nota sui pacchetti sci:

22.2.1 I biglietti per gli impianti di risalita sono forniti dagli operatori degli impianti di risalita locali. Gli impianti di risalita possono essere inutilizzabili su base oraria o giornaliera a causa di circostanze esterne (condizioni meteorologiche, vento, ecc.) oppure per fattori tecnici. Qualsiasi decisione operativa spetta al singolo operatore dell'impianto e non rappresenta un motivo per una riduzione del prezzo del viaggio. Nota

22.3 Nota sui pacchetti con altre attività organizzate:

22.3.1 Le attività potrebbero subire delle variazioni (anche in corso) oppure essere annullate qualora le condizioni meteorologiche non ne consentissero il regolare svolgimento e comunque in tutti i casi in cui venissero a mancare le necessarie condizioni di sicurezza. Qualsiasi decisione spetta al Fornitore dell'Attività e non rappresenta un motivo per una riduzione del prezzo del pacchetto, che resta facoltà di APT se concedere o meno.

22.3.2 In caso di variazioni o annullamento APT Valsugana ha facoltà di proporre attività alternative che l'Utente può decidere di accettare.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER PRENOTAZIONI DI SINGOLE ATTIVITÀ

23. Note sulle attività organizzate

23.1 Le attività potrebbero subire delle variazioni (anche in corso) qualora le condizioni meteorologiche non ne consentissero il regolare svolgimento e comunque in tutti i casi in cui venissero a mancare le necessarie condizioni di sicurezza.

- 23.2 Le attività possono essere annullate da APT Valsugana in caso di maltempo previsto o nel caso non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti (se indicato).
- 23.3 In caso di annullamento da parte di APT Valsugana, in caso di non raggiungimento del numero minimo, verrà data comunicazione ai recapiti forniti al momento dell'iscrizione e la quota di partecipazione versata sarà restituita.

DISPOSIZIONI FINALI

24. Modifiche contrattuali

- 24.1 APT Valsugana si riserva il diritto di modificare con effetto per il futuro queste Condizioni Generali di Vendita in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di notifica verso il cliente. Sul sito www.visitvalsugana.it/it/cgv è sempre disponibile l'ultima versione dal momento in cui entra in vigore. Continuando ad utilizzare il sito dopo le modifiche alle condizioni di mediazione, il cliente dichiara il suo consenso nei riguardi di tali modifiche.
- 24.2 Queste condizioni contengono tutte le disposizioni di contratto tra l'Utente e APT Valsugana e sostituiscono tutti gli accordi precedenti, indipendentemente che siano stati conclusi in forma scritta, elettronico od orale.
- 24.3 Se una delle disposizioni di cui sopra è nulla o diventa nulla, ciò non pregiudica la validità delle altre disposizioni.

25. Legge applicabile e Foro competente

- 25.1 Le presenti CGC e le disposizioni particolari del singolo Operatore Ricettivo ed Extra Ricettivo sono regolate dalla legge italiana.
- 25.2 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.
- 25.3 Fermo quanto precede, le parti espressamente convengono che per le eventuali controversie derivanti dal presente contratto sarà competente il foro di Trento

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ARTICOLO 17 DELLA LEGGE N° 38/2006.

“La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero”.

ORGANIZZAZIONE TECNICA PACCHETTI VACANZA specificatamente indicati come venduti da APT Valsugana sc

Tour operator: APT Valsugana, Viale Vittorio Emanuele III, 3, 38056 Levico Terme (TN)
Assicurazione di viaggio: UnipolSai Assicurazioni SpA, Via Stalingrado, 45, 40128 Bologna (BO)

Ultimo aggiornamento: marzo 2021