

**ALLEGATO 1**  
**CONTRATTO**  
**TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

**CONDIZIONI GENERALI**  
**Booking Trentino**

**1 Disposizioni generali**

- 1.1 Le presenti condizioni generali (di seguito: CG) regolano l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma, nei limiti di Booking Trentino, per la gestione tecnica delle richieste e delle prenotazioni di servizi turistici di **natura esclusivamente ricettiva**, erogati da strutture trentine alberghiere ed extra – alberghiere, riconosciute dal Servizio Turismo della Provincia autonoma di Trento (di seguito "PAT"), ivi compresi gli appartamenti privati, i campeggi e i rifugi.
- 1.2 Tali CG rappresentano la disciplina contrattuale dell'accordo corrente tra l'Azienda per il Turismo (di seguito: "APT") o il Consorzio delle Associazioni Pro Loco (di seguito: "Consorzio") e l'Operatore Ricettivo e costituiscono l'Allegato B dell'Accordo Quadro stipulato tra Trentino Marketing S.r.l., in nome e per conto di Trentino Sviluppo S.p.A e APT/Consorzio.
- 1.3 L'Operatore Ricettivo prende atto che le presenti CG, pubblicate nell'apposita sezione del sito [www.visittrentino.it/operatori](http://www.visittrentino.it/operatori), possono in ogni momento subire modifiche o integrazioni, con effetto vincolante dal momento della loro pubblicazione, salvo il diritto dell'Operatore Ricettivo di recedere per iscritto dal contratto con APT/Consorzio, con un preavviso di trenta giorni, da comunicarsi mediante fax o via posta elettronica certificata alla propria APT/Consorzio e per conoscenza a Trentino Marketing S.r.l.
- 1.4 APT/Consorzio si impegna ad avvisare tempestivamente l'Operatore Ricettivo via mail della predetta pubblicazione.

**2 Definizioni**

- 2.1 Ai fini dell'applicazione delle presenti CG, le espressioni di seguito convenzionalmente indicate con lettera maiuscola ed in grassetto (siano esse al singolare o al plurale) hanno i seguenti significati:
- **Trentino Sviluppo S.p.A** è società della Provincia autonoma di Trento che ha in gestione il Portale Turistico Trentino, di proprietà provinciale;
  - **Trentino Marketing S.r.l.** è società di scopo costituita da Trentino Sviluppo S.p.A per l'ideazione, la realizzazione e la promozione, in Italia e all'estero, di attività finalizzate allo sviluppo del turismo trentino e delle realtà socio-economiche che caratterizzano il Trentino attraverso la gestione, in nome e per conto di Trentino Sviluppo S.p.A, del c.d. "Fondo Marketing";
  - **Trentino** si intendono congiuntamente Trentino Sviluppo S.p.A e Trentino Marketing S.r.l.;

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

- **APT** è l'Azienda per il Turismo con sede in Provincia di Trento.
- **Consorzi:** sono i sei Consorzi delle Associazioni Pro Loco con sede in Provincia di Trento, territorialmente collocati fuori dall'ambito delle APT (Consorzio Pro Loco Valle dei Mochèni; Consorzio Turistico Altopiano della Vigolana; Consorzio Turistico Piana Rotaliana – Königsberg; Consorzio Turistico Giudicarie Centrali; Consorzio Turistico Valle del Chiese; Consorzio per il Turismo Valle di Ledro).
- **Portale Turistico Trentino** è il sito della Provincia Autonoma di Trento (di seguito: PAT) operativo all'indirizzo <http://www.visittrentino.it>. su cui è presente, fra l'altro, la Piattaforma.
- **Piattaforma** si intende la piattaforma per la gestione tecnica di prenotazioni e di richieste di servizi turistici in generale, nella disponibilità del fornitore tecnologico di Trentino Marketing S.r.l.;
- **Booking Trentino** individua quella specifica funzione della Piattaforma che attiene esclusivamente al ricettivo turistico trentino e che si sostanzia nella 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;
- **Siti Correlati e Siti Partner** sono tutti i siti di informazione e promo-commercializzazione dell'offerta turistica trentina rispettivamente gestiti da Trentino Marketing S.r.l. o che, pur non essendo gestiti da Trentino Marketing S.r.l., ospitano il box "Prenotazione" di Booking Trentino, in relazione a specifiche iniziative di promo-commercializzazione di Trentino Marketing S.r.l.
- **Operatore Ricettivo** è l'operatore turistico trentino del settore ricettivo, riconosciuto dal Servizio Turismo della PAT, avente sede operativa nella Provincia di Trento il quale può accedere a Booking Trentino mediante la sottoscrizione di apposito contratto con APT/Consorzio.
- **Struttura** si intende la struttura ricettiva trentina, gestita dall'Operatore Ricettivo e prenotabile mediante Booking Trentino.
- **Utente** è colui che accede a Booking Trentino anche al fine di concludere contratti di prenotazione o di inviare richieste di prenotazione presso strutture ricettive trentine.
- **Informazioni** comprendono le informazioni ed i materiali inerenti le strutture ricettive prenotabili su Booking Trentino, 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, 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.

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

- **Web Client** è lo strumento di amministrazione di cui l'Operatore Ricettivo dispone per l'inserimento e l'aggiornamento della propria scheda tecnica nella quale sono presenti le Informazioni relative alla sua struttura.
- **Prenotazione** è qualsiasi ordine relativo al servizio turistico di natura esclusivamente ricettiva, selezionato o richiesto dall'Utente su Booking Trentino.
- **Conferma di prenotazione** è la comunicazione elettronica (e-mail) di conferma del servizio richiesto che la Piattaforma genera automaticamente ed invia all'Utente ed all'Operatore Ricettivo da questi prescelto.
- **Cancellation Policy** sono le condizioni di cancellazione della prenotazione.
- **No show** è la mancata presentazione dell'Utente presso la struttura prenotata, in difetto di preventiva regolare disdetta che sia stata, cioè, effettuata nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle CGC o nella Cancellation Policy.
- **Overbooking** o "sovra prenotazione" è la situazione che si verifica quando la struttura ricettiva accetta più prenotazioni rispetto ai posti disponibili.

### 3 Ruolo di Trentino e di APT/Consorzio e collegamento negoziale

3.1 Trentino Marketing S.r.l., nell'ottica di adempiere ai propri compiti istituzionali e di conformarsi alle direttive della PAT, ha stipulato un Accordo Quadro con le Aziende per il Turismo e con i Consorzi delle Associazioni Pro Loco, in virtù del quale si è impegnata a far accedere e far utilizzare la Piattaforma, nei limiti di Booking Trentino, indistintamente a tutti gli Operatori Ricettivi trentini indicati da APT/Consorzio a fronte della conclusione di specifici contratti.

3.2 APT/Consorzio, per il tramite di Trentino Marketing S.r.l., si limita a mettere a disposizione degli Operatori Ricettivi, nonché degli Utenti, la Piattaforma, nei limiti di Booking Trentino, per favorire l'incontro dell'offerta e della domanda nell'ambito del ricettivo turistico trentino.

3.3 L'Operatore Ricettivo, pertanto, dichiara di conoscere ed accettare che il contratto che sottoscrive con APT/Consorzio è funzionalmente collegato all'Accordo Quadro che, quale necessario presupposto, ne condiziona la validità ed efficacia, estendendo ad esso, in ipotesi di anomalie o comunque di vicende attinenti alla formazione o all'esecuzione o più in generale all'Accordo Quadro medesimo, le conseguenze previste dalla legge o dalle parti, senza poter avanzare alcuna pretesa risarcitoria o a titolo di indennizzo verso APT/Consorzio o verso Trentino.

### 4 Oggetto e caratteristiche di Booking Trentino

4.1 Con le presenti CG, APT/Consorzio, in ottemperanza alle direttive impartite da Trentino Marketing S.r.l., regola l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma, nei limiti della sola

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

funzione di Booking Trentino, da parte dell'Operatore Ricettivo che abbia stipulato apposito contratto per la fruizione di Booking Trentino.

- 4.2 In particolare la Piattaforma è messa a disposizione del citato soggetto al solo fine di far effettuare prenotazioni o richieste di servizi turistici di **natura esclusivamente ricettiva** (Booking Trentino), operazioni di cui Trentino e APT/Consorzio gestiscono unicamente il mero profilo tecnico-operativo, non essendo parte del contratto tra Utente ed Operatore Ricettivo (art. 5.1. lett. c).
- 4.3 La Piattaforma è accessibile i) online dal Portale Turistico Trentino, da siti APT/Consorzi, siti Operatori Ricettivi, Siti Correlati e Siti Partner; ii) mediante fax, posta elettronica e telefono da Trentino Booking Center, gestito direttamente da Trentino Marketing S.r.l., iii) mediante fax, posta elettronica e telefono da Booking Center gestito direttamente da singola APT/Consorzio.
- 4.4 L'Operatore Ricettivo prende atto ed accetta che l'ordine di presentazione delle strutture prenotabili è casuale e non segue criteri di classificazione o di qualità, essendo le strutture selezionate, il risultato della ricerca, effettuata direttamente dall'Utente (o da Trentino Booking Center o da Booking Center di APT/Consorzio) al momento dell'interrogazione di Booking Trentino, sulla base dei seguenti parametri: località, periodo, durata del soggiorno, numero di alloggi richiesti, numero dei partecipanti ed eventuale filtro relativo ai servizi richiesti. È fatta salva la possibilità per APT/Consorzio di disciplinare, autonomamente e dietro propria esclusiva responsabilità, l'ordine di presentazione delle proprie strutture, prenotabili su Booking Trentino, con visualizzazione, peraltro, limitata al proprio sito.

#### 5 Contratti conclusi su Booking Trentino: disciplina e responsabilità.

5.1 L'Operatore Ricettivo prende atto:

- a) che i contratti posti in essere con l'Utente attraverso Booking Trentino sono regolati dalle Condizioni Generali di Contratto (CGC) tra Operatore Ricettivo e Utente, rinvenibili su [www.visittrentino.it/cgc](http://www.visittrentino.it/cgc), condizioni che l'Operatore Ricettivo si impegna ad osservare nel rapporto con l'Utente e a cui si fa espresso rinvio;
- b) che a mezzo del proprio Web Client, può prevedere anche particolari disposizioni contrattuali le quali saranno visibili da parte dell'Utente durante il processo di prenotazione, accedendo alla sezione "*descrizione – condizione fornitore di servizio*". Resta in ogni modo inteso che le eventuali condizioni particolari dell'Operatore Ricettivo troveranno applicazione, in deroga alle predette CGC, esclusivamente nei seguenti limiti, avuto in ogni caso riguardo alle circostanze concrete dell'evento:
  - nei limiti delle disposizioni che regolano aspetti o circostanze non specificamente disciplinate e trattate dalle CGC, salvo che non siano

## **ALLEGATO 1**

### **CONTRATTO**

#### **TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

incompatibili o in contrasto con altre disposizioni delle CGC, nel qual caso prevarranno queste ultime;

- nei limiti delle disposizioni contenenti condizioni oggettivamente migliori per l'Utente rispetto a quelle indicate nelle CGC, purchè la deroga in senso migliorativo riguardi: numero di giorni inferiore al massimo previsto per il recesso del cliente senza penalità; percentuale per il calcolo della penale inferiore ai massimi previsti; numero di giorni solari superiore a cinque (5) per la prestazione di caparra confirmatoria nella prenotazione condizionata al “buon fine” del suo versamento con bonifico bancario.

Le condizioni contrattuali particolari, elaborate dal singolo Operatore Ricettivo, che contrastino con le susesposte prescrizioni, saranno inefficaci nel rapporto con il cliente della struttura e si farà applicazione delle CGC (tra Operatore Ricettivo e Utente) senza deroga alcuna;

- c) che Trentino e APT/Consorzio non sono parte del rapporto contrattuale avente ad oggetto il servizio prenotato su Booking Trentino, rapporto che si instaura esclusivamente tra l'Utente prenotante e l'Operatore Ricettivo da questi prescelto. Trentino e APT/Consorzio ricoprono, un ruolo neutrale rispetto al contratto, limitandosi a mettere a disposizione degli Operatori Ricettivi, nonché dell'Utente, una piazza virtuale come luogo d'incontro dell'offerta e della domanda, essendo, dunque, del tutto estranee alle trattative (invio di proposte) ed ai contratti che si concludono sulla Piattaforma tra l'Utente e l'Operatore Ricettivo. Pertanto Trentino e APT/Consorzio non assumono alcuna responsabilità precontrattuale o contrattuale connessa alla prenotazione (es. mancata conclusione del contratto con l'Operatore Ricettivo; inadempimento o ritardo nell'adempimento del contratto tra Utente e Operatore Ricettivo; “overbooking”; “no show”, ecc.).
- d) che Trentino Marketing S.r.l. ha la facoltà, indipendentemente dallo sviluppo tecnologico e senza doverlo motivare, di modificare o di migliorare in qualsiasi momento la tecnologia adottata, senza che l'Operatore Ricettivo possa vantare alcun diritto, salvo il diritto di recesso di cui al precedente art. 1.3 nel caso in cui ciò comporti modifiche sostanziali alle funzioni rese accessibili;
- e) che l'erogazione di attività ulteriori, quali ad esempio formazione, assistenza straordinaria, oppure trasmissione di telefax o di brevi messaggi di testo (SMS), potrà avvenire solo dietro esplicita richiesta scritta di APT/Consorzio e solo verso pagamento di corrispettivo, qualora previsto, secondo gli importi specificati nel Web Client per le singole voci.

#### **6 Inserimento, aggiornamento, traduzione delle Informazioni da parte dell'Operatore Ricettivo.**

## **ALLEGATO 1**

### **CONTRATTO**

#### **TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

- 6.1 L'accesso alla Piattaforma, nei limiti di Booking Trentino, da parte dell'Operatore Ricettivo avviene attraverso l'impiego di credenziali di autenticazione (username e password).
- 6.2 L'Operatore Ricettivo inserisce e gestisce in autonomia, direttamente o per il tramite di terzi dallo stesso incaricati, le Informazioni cioè i contenuti ed i dati relativi alla propria struttura (immagini, testi, prezzi, disponibilità, ecc.) in apposita scheda tecnica cui ha accesso.
- 6.3 Tutte le Informazioni presenti nella scheda tecnica dell'Operatore Ricettivo sono visibili dall'Utente e rappresentano il contenuto informativo e descrittivo della sua struttura ricettiva, prenotabile attraverso Booking Trentino.
- 6.4 L'Operatore Ricettivo è unico e diretto responsabile nei confronti dell'Utente per ciò che riguarda la correttezza, la completezza, la veridicità delle Informazioni anche laddove i dati siano inseriti, dietro sua disposizione, da terzi appositamente delegati 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 la 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 Struttura (es. informazioni all'Utente in virtù del Codice del Consumo o del Codice del Turismo).
- 6.5 Su specifico accordo scritto con l'Operatore Ricettivo e dietro pagamento di compenso, ove pattuito, APT/Consorzio può assumere il compito di provvedere ad inserire, aggiornare e tradurre le Informazioni relative all'Operatore Ricettivo medesimo, da questo stesso fornite o rese disponibili entro e non oltre dieci giorni dal conferimento della delega e/o dal verificarsi dell'evento che ha causato l'aggiornamento.
- 6.6 Nel caso di delega, APT/Consorzio garantisce il puntuale inserimento ed aggiornamento dei predetti contenuti, impegnandosi, altresì, a tradurli tempestivamente in lingua inglese e tedesca laddove tali contenuti si riferiscano agli Operatori Ricettivi che partecipano alle iniziative di promo - commercializzazione sui mercati. Dette attività dovranno essere realizzate tempestivamente e comunque non appena le Informazioni saranno messe a disposizione da parte dell'Operatore Ricettivo.
- 6.7 Resta tuttavia inteso che, anche in mancanza di apposita delega, in ogni caso di inerzia o di mancata collaborazione da parte dell'Operatore Ricettivo, qualora i dati relativi ai

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

**prezzi**, alle **disponibilità**, alle **condizioni di soggiorno**, alle **proposte inserite** e alle **foto stagionali** non fossero aggiornati o **le traduzioni in lingua** inglese e tedesca di cui al punto 6.6 non fossero effettuate, APT/Consorzio darà corso all'applicazione dell'art. 8 del presente allegato.

- 6.8 APT/Consorzio e Trentino non eseguono alcun controllo in merito alla veridicità e liceità delle predette Informazioni fornite o rese disponibili dall'Operatore Ricettivo, che la Piattaforma si limita a rendere visibili “così come sono” e “come disponibili”. APT/Consorzio, pertanto, è responsabile nei confronti dell'Operatore Ricettivo solo per ciò che riguarda le operazioni delegate (di inserimento, aggiornamento, traduzione e pubblicazione delle Informazioni sulla Piattaforma), mentre ogni responsabilità verso l'Utente circa il contenuto, la veridicità e liceità delle Informazioni stesse, resta radicata in capo all'Operatore Ricettivo, a meno che APT/Consorzio non sia stata delegata espressamente anche alla creazione dei contenuti stessi nel qual caso ne è responsabile.
- 6.9 È comunque in facoltà di Trentino Marketing S.r.l. ottimizzare il testo fornito dall'Operatore Ricettivo (ad esempio uniformando la terminologia, eliminando le ridondanze, ecc.) seguendo linee di stile comuni a Booking Trentino, al fine di permetterne o agevolarne l'individuazione da parte dei motori di ricerca.
- 6.10 L'Operatore Ricettivo si impegna nei confronti di Trentino e di APT/Consorzio a tenerle manlevate ed indenni per qualsiasi richiesta o pretesa da chiunque avanzata in merito a contenuti ed informazioni inseriti a sistema dall'Operatore Ricettivo o da terzi dallo stesso delegati.

#### 7 Obblighi dell'Operatore Ricettivo e conseguenze inadempimento

7.1 L'Operatore Ricettivo si impegna nei confronti di APT/Consorzio a:

- conservare e mantenere riservate le credenziali di accesso (username e password) che gli vengono fornite, rispondendo della custodia delle stesse;
- inserire sulla Piattaforma dati ed Informazioni veritieri, leciti e non contrari alla pubblica decenza o all'ordine pubblico e che non violino diritti di terzi;
- inserire sulla Piattaforma unicamente materiali e/o file di cui abbia la titolarità o la legittima disponibilità, anche in virtù di licenze, autorizzazioni o permessi, con ogni facoltà di utilizzazione, riproduzione, duplicazione, pubblicazione e divulgazione anche via internet, nonché la facoltà di cessione o di licenza, assumendo l'impegno a non violare alcun diritto di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto di immagine, diritto d'autore, marchi, ecc.);
- garantire il puntuale, corretto ed organico inserimento ed aggiornamento delle Informazioni, impegnandosi, altresì, a tradurli in lingua inglese e tedesca

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

laddove tali contenuti si riferiscano ad iniziative di promocommercializzazione sui mercati internazionali cui l'Operatore partecipa;

- collaborare fattivamente ed in buona fede con APT/Consorzio per garantire agli Utenti un corretto, trasparente ed uniforme utilizzo di Booking Trentino;
- conformarsi immediatamente e, comunque, entro il termine intimato, alle indicazioni o alle richieste provenienti da APT/Consorzio che abbia accertato, anche su segnalazione di Trentino Marketing S.r.l., inattività o negligenze nell'attività di inserimento, aggiornamento o traduzione dei dati (come tariffe, disponibilità, descrizioni servizi, ecc.) o che abbia rilevato o a cui siano stati contestati contenuti illeciti imputabili all'Operatore Ricettivo;
- autorizzare sin d'ora APT/Consorzio e Trentino Marketing S.r.l., ad accedere al suo Web Client al fine di provvedere autonomamente ed immediatamente alla rimozione di contenuti, dallo stesso pubblicati sulla Piattaforma, che siano contestati come illeciti da terzi, onde non incorrere esse stesse in responsabilità, laddove tali contenuti non fossero stati dall'Operatore stesso tempestivamente rimossi.

#### **8 Sospensione e risoluzione del contratto.**

8.1 Nel caso in cui l'Operatore Ricettivo violi o si renda inadempiente agli obblighi assunti verso APT/Consorzio in forza del contratto stipulato ai sensi dell'Allegato C e alle disposizioni contenute negli Allegati B e D, quest'ultima gli invierà una lettera di diffida nella quale indicherà la violazione riscontrata e le istruzioni da seguire. L'Operatore Ricettivo dovrà, quindi, conformarsi alle istruzioni ricevute nel termine assegnato, che non potrà essere superiore a quindici (15) giorni.

8.2 L'Operatore Ricettivo prende atto ed accetta che Trentino Marketing S.r.l. é comunque libera di contestare allo stesso, mediante lettera di diffida, eventuali violazioni riscontrate, fornendo, per il tramite della relativa APT/Consorzio, le opportune istruzioni a cui l'Operatore Ricettivo dovrà conformarsi nel termine stabilito.

8.3 In entrambi i casi, decorso inutilmente il termine previsto, entro i due giorni successivi APT/Consorzio disporrà la sospensione dell'Operatore Ricettivo dall'accesso alla Piattaforma ed a Booking Trentino per il tempo ritenuto congruo, dandone immediata comunicazione a Trentino Marketing S.r.l.. L'Operatore Ricettivo accetta che a disporre operativamente la sospensione sia direttamente Trentino Marketing S.r.l. e che ciò possa avvenire anche in caso di inerzia di APT/Consorzio.

8.4 Laddove l'Operatore Ricettivo sia stato **sospeso per tre volte**, anche non consecutive, APT/Consorzio risolverà il contratto corrente con lo stesso, ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, avvalendosi della clausola risolutiva espressa, appositamente prevista all'art. 19.

## **ALLEGATO 1**

### **CONTRATTO**

#### **TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

- 8.5 Nel caso di inserimento di contenuti contrari alla legge, all'ordine pubblico, al buon costume, alla pubblica moralità o comunque lesivi di diritti di terzi, effettuato dall'Operatore Ricettivo, sarà in facoltà di APT/Consorzio risolvere *ipso iure* il contratto con quest'ultimo ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, senza dar corso alla suesposta procedura. Resta comunque salva la facoltà per Trentino Marketing S.r.l. di disporre la cancellazione da Booking Trentino dell'Operatore stesso.
- 8.6 Per effetto della predetta risoluzione l'Operatore Ricettivo non potrà più fruire della funzione di Booking Trentino, fermo restando che lo stesso rimarrà comunque visibile sul sito [www.visittrentino.it](http://www.visittrentino.it), in ragione dell'attività di marketing turistico - territoriale del Trentino che Trentino Marketing S.r.l. istituzionalmente svolge a favore di tutto il territorio e di tutti gli operatori trentini, a prescindere dalla sottoscrizione del contratto avente ad oggetto i servizi erogati attraverso Booking Trentino.
- 8.7 Nessuna responsabilità per nessun titolo potrà, in ogni caso, essere addebitata a Trentino e/o ad APT/Consorzio in tutte le ipotesi sopra disciplinate connesse al mancato accesso alla Piattaforma ed alla mancata fruizione di Booking Trentino da parte degli Operatori Ricettivi.

#### **9 Interlocutore dell'Operatore Ricettivo**

- 9.1 Per tutte le problematiche connesse all'esecuzione delle presenti CG, al momento della loro sottoscrizione l'Operatore Ricettivo si impegna ad indicare, quale proprio referente, un soggetto (Interlocutore) appartenente alla propria organizzazione. Nel caso in cui l'Interlocutore designato dovesse, per qualsiasi causa, terminare la propria attività presso l'Operatore Ricettivo, quest'ultimo dovrà immediatamente provvedere alla sua sostituzione che avrà cura di comunicare tempestivamente.

#### **10 Modalità di conclusione della prenotazione su Booking Trentino**

- 10.1 Con l'invio della prenotazione, l'Utente conclude direttamente un contratto telematico con l'Operatore Ricettivo prescelto, avente ad oggetto l'acquisto del servizio turistico di natura esclusivamente ricettiva individuato su Booking Trentino.
- 10.2 Il contratto sarà disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto di cui al precedente art. 5.1 lett. a) e la sua conclusione sarà seguita dall'invio di un messaggio di conferma (e-mail) che Trentino Marketing S.r.l. - in modo automatico e per conto dell'Operatore Ricettivo prescelto - invierà all'Utente e all'Operatore Ricettivo in cui sono riepilogate le condizioni di prenotazione relative alla stessa.
- 10.3 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

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

prenotato, l'indicazione del prezzo, dei mezzi di pagamento, nonché degli eventuali importi richiesti a titolo di caparra confirmatoria.

- 10.4 È altresì possibile, ma solo in caso di appartamenti privati o di campeggi e comunque mai tramite Trentino Booking Center, che l'Utente invii proposte irrevocabili di prenotazione (cosiddetta Richiesta Vincolante). L'Utente, con l'invio della propria richiesta, formula una proposta irrevocabile di contratto in favore dell'Operatore Ricettivo prescelto (*rectius* appartamento privato o campeggio), ai sensi degli artt. 1329 e 1331 Codice Civile. La proposta di prenotazione o Richiesta Vincolante rimane ferma per massimo ventiquattro (24) ore dalla sua ricezione da parte dell'Operatore Ricettivo, termine entro il quale l'Operatore Ricettivo destinatario potrà o meno accettare la richiesta di prenotazione. In caso di accettazione, Trentino Marketing S.r.l. – in modo automatico – invierà, per conto della struttura ricettiva prescelta, un messaggio di conferma in cui sono riepilogate le condizioni di prenotazione relative alla struttura medesima. In caso di rifiuto della richiesta o di inutile decorso del termine (24 h), Trentino Marketing S.r.l. – in modo automatico – invierà, per conto dell'Operatore Ricettivo destinatario, una comunicazione all'Utente di mancata accettazione.
- 10.5 L'Operatore Ricettivo può configurare la prenotazione “salvo buon fine” nel caso in cui la struttura individuata dall'Utente richieda il versamento, tramite bonifico bancario, di una somma di denaro a titolo di caparra confirmatoria. In tal caso il contratto sarà, dunque, condizionato al buon fine del pagamento con la conseguenza che il contratto si risolverà, con annullamento della prenotazione, laddove l'accredito della somma richiesta non fosse avvenuto, nelle modalità infra disciplinate, sul conto dell'Operatore Ricettivo.
- 10.6 A conclusione del percorso di prenotazione, l'Operatore Ricettivo è direttamente vincolato nei confronti dell'Utente ad erogare il servizio turistico prenotato, secondo le specifiche riportate nella e-mail di conferma e secondo la tipologia della struttura prescelta, in linea con i livelli di qualità connessi alla classificazione o alla categoria di appartenenza della stessa.
- 10.7 L'Operatore Ricettivo si impegna a prestare la massima collaborazione affinché il processo di prenotazione si svolga correttamente, rispettando regole di buona condotta nella gestione del rapporto con l'Utente, in particolare dando riscontro puntuale ed esaustivo alle informazioni richieste dallo stesso.
- 10.8 In caso di negligente inosservanza da parte dell'Operatore Ricettivo delle predette regole di buona condotta, APT/Consorzio provvederà a richiamare e a diffidare l'Operatore Ricettivo in conformità all'art. 8, dando seguito alla sospensione o alla risoluzione del rapporto nei termini del citato articolo.
- 10.9 La prenotazione di una Struttura Ricettiva Trentina può avvenire anche tramite Trentino Booking Center gestito direttamente da Trentino Marketing S.r.l. mediante fax, posta elettronica e telefono. Tale modalità di prenotazione è operativa durante i giorni

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

feriali in orario lavorativo (dal lunedì al venerdì - di norma - dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00).

- 10.10 Si precisa che l'addetto di Trentino Booking Center non fornirà alcuna consulenza, ma si limiterà a rendere fruibile Booking Trentino a favore dell'Utente mediante fax, posta elettronica e telefono.

#### 11 Carta di credito a garanzia

- 11.1 L'Operatore Ricettivo dichiara di conoscere e di accettare che Booking Trentino non prevede alcun mezzo di pagamento on-line delle prenotazioni concluse dall'Utente con gli Operatori Ricettivi; è previsto solamente il rilascio da parte dell'Utente dei dati della propria carta di credito, quale **forma di garanzia** della prenotazione opzionabile dall'Operatore Ricettivo, senza che ciò comporti l'immediato prelievo di somme di denaro dal suo conto.
- 11.2 Infatti i sistemi informativi di gestione dei dati della carta di credito dell'Utente prenotante, 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 che è considerata sussistente a partire dall'importo minimo di un 1 euro.
- 11.3 Resta inteso che il pagamento del soggiorno prenotato verrà, comunque, effettuato dall'Utente direttamente presso la Struttura prescelta, con le modalità indicate da quest'ultima.
- 11.4 Nel corso del processo di prenotazione, qualora la predetta forma di garanzia sia stata opzionata dall'Operatore Ricettivo, sarà, pertanto, richiesto all'Utente di inserire direttamente sulla Piattaforma i dati della carta di credito nel caso di operazione online oppure, di comunicarli al personale di Trentino Marketing S.r.l., nel caso di utilizzo di Trentino Booking Center, secondo modalità atte a preservare la riservatezza e la tutela dei dati forniti.
- 11.5 Trentino Marketing S.r.l. raccoglie i dati della carta di credito dell'Utente, nella sua qualità di responsabile esterno, per conto dell'Operatore Ricettivo al quale saranno comunicati, in esecuzione del mandato ricevuto e per le finalità di cui al presente articolo. La comunicazione all'Operatore Ricettivo dei dati raccolti avverrà mediante accesso diretto da parte di quest'ultimo alla Piattaforma, attraverso il proprio Web Client e previa sua autenticazione a mezzo di credenziali. Resta inteso che la comunicazione dei dati avverrà solo ed esclusivamente per l'adempimento degli obblighi contrattuali correnti tra Utente e Operatore Ricettivo. APT/Consorzio prende atto ed accetta che la comunicazione dei dati da parte di Trentino Marketing S.r.l. è possibile soltanto durante i

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

giorni feriali di apertura della stessa ed esclusivamente in orario lavorativo (dal lunedì al venerdì - di norma - dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00).

- 11.6 I dati della carta di credito potranno essere utilizzati dall'Operatore Ricettivo al fine di dar corso ad eventuali addebiti per l'applicazione della penale indicata in fase di prenotazione, solo nei seguenti casi: i) in caso di "No Show", vale a dire in caso di mancata presentazione dell'Utente presso la struttura prenotata ai sensi del successivo art. 13; ii) in caso di disdetta della prenotazione fuori dai termini consentiti dalle Condizioni Generali di Contratto fra Utente e Operatore Ricettivo o, ove più favorevoli, dalle condizioni di annullamento della prenotazione ("Cancellation Policy") della singola struttura ricettiva; iii) in caso di ingiustificato mancato pagamento del soggiorno al termine dello stesso.
- 11.7 I dati, salvo l'adempimento di obblighi di legge, saranno immediatamente cancellati al termine del trattamento.
- 11.8 Nessuna responsabilità può essere addebitata a Trentino né ad APT/Consorzio 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 a Trentino Marketing S.r.l. 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.
- 11.9 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). Ciò non di meno Trentino Marketing S.r.l. 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 alla stessa imputabili a titolo di dolo o colpa grave.

#### **12 Caparra confirmatoria – il bonifico bancario – la carta di credito**

- 12.1 È prevista la facoltà per l'Operatore Ricettivo 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 Codice Civile e di eventuale acconto sul saldo dovuto.
- 12.2 Tale caparra rappresenta una quota percentuale del totale del servizio prenotato, calcolata in base alla misura comunicata dall'Operatore Ricettivo all'Utente il quale provvede al versamento della stessa, mediante bonifico bancario, utilizzando le coordinate bancarie fornite dalla Struttura. È fatta salva la facoltà dell'Operatore Ricettivo, nei periodi di alta stagione o per importi considerevoli, di contattare

## **ALLEGATO 1**

### **CONTRATTO**

#### **TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

L'Utente al fine di essere da questo espressamente autorizzato a provvedere al versamento della caparra confirmatoria mediante addebito della stessa sulla sua carta di credito. Resta inteso che in tale ultimo caso l'addebito della caparra confirmatoria sulla carta di credito viene operata direttamente ed esclusivamente dall'Operatore Ricettivo il quale, in caso di mancata autorizzazione da parte dell'Utente, sarà libero di svincolarsi dalla prenotazione senza alcuna responsabilità. Trentino Marketing S.r.l. e APT/Consorzio sono del tutto estranei a tale operazione e pertanto non hanno alcuna responsabilità in merito.

- 12.3 L'Operatore Ricettivo non può comunque richiedere, a titolo di caparra confirmatoria della prenotazione, il pagamento di una somma di denaro superiore al 90% del totale del soggiorno prenotato.
- 12.4 La prenotazione avviene "salvo buon fine" del versamento della caparra, da considerarsi quale condizione risolutiva ai sensi dell'art. 1353 Codice Civile.
- 12.5 L'Operatore Ricettivo 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, alla struttura prescelta la copia della distinta di bonifico, riportante il numero di CRO (Codice Riferimento Operazione) o altro codice equivalente.
- 12.6 Decorso tale termine senza che la struttura abbia evidenza del versamento richiesto, la stessa, 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 l'Operatore Ricettivo 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.
- 12.7 La caparra – una volta effettivamente versata – viene trattenuta (anche) a titolo di acconto sul prezzo del soggiorno.
- 12.8 Se, prestata la caparra confirmatoria, l'Utente è inadempiente, l'Operatore Ricettivo può recedere dal contratto e trattenere la caparra versata; se inadempiente è l'Operatore Ricettivo, l'Utente può recedere dal contratto ed esigere il doppio di quanto versato a norma del presente articolo.
- 12.9 Nel caso di prenotazione in cui sia richiesto il pagamento di una caparra a mezzo di bonifico bancario, l'Operatore Ricettivo si impegna a rispettare le condizioni di cui al presente articolo.

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

#### 13 La prenotazione sotto data

13.1 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 dell’Operatore Ricettivo, 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.

13.2 In particolare l’Operatore Ricettivo 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 Codice Civile, la quale comunque non può eccedere il 90%del totale del soggiorno prenotato; 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 dall’Operatore Ricettivo, 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.

13.3 Resta inteso che l’Operatore Ricettivo 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 orale o di richiesta scritta successiva a tale termine, la prenotazione validamente effettuata a sistema produce effetti vincolanti per le parti.

13.4 In tutte le ipotesi previste dalle precedenti lett. a) e b) dell’art. 13.2, l’Utente deve dare seguito alla richiesta dell’Operatore Ricettivo nei termini da questo indicati, essendo, in caso contrario, in facoltà dell’Operatore Ricettivo ritenere risolto il contratto ai sensi dell’art. 1456 Codice Civile avvalendosi della clausola risolutiva espressa appositamente prevista nell’art. 19.

13.5 Ne consegue che l’Operatore Ricettivo, una volta attivata la clausola risolutiva espressa, 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 o di comprovata irreperibilità dell’Utente nello stesso termine di ventiquattro ore (24 h) dalla prenotazione.

13.6 Viceversa, laddove l’Utente dia corso alla richiesta dell’Operatore Ricettivo versando la caparra o inviando tempestivamente la copia della distinta di bonifico, l’Operatore

## **ALLEGATO 1**

### **CONTRATTO**

#### **TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

Ricettivo ha l'obbligo di trasmettere all'Utente una mail (o un fax) riepilogativa di quanto personalmente e direttamente concordato ex novo.

13.7 La caparra confirmatoria versata, sarà trattenuta anche a titolo di acconto sul prezzo del soggiorno. Si applicano le disposizioni di cui al precedente art. 12.8.

#### **14 Recesso e Disdetta della prenotazione - No Show**

14.1 L'Operatore Ricettivo prende atto che per quanto concerne la disdetta della prenotazione da parte dell'Utente si applicano le seguenti disposizioni o, ove siano migliorative per quest'ultimo, le disposizioni di cancellazione previste dal singolo Operatore Ricettivo nelle proprie condizioni particolari, in applicazione dei criteri sub art.5.1 lett.b).

14.2 L'Utente che intenda disdire una prenotazione effettuata tramite Booking Trentino deve darne comunicazione scritta (fax o e-mail) direttamente alla struttura prescelta. Resta, tuttavia, inteso che la comunicazione di disdetta effettuata, nei termini convenuti, dall'Utente a Trentino Marketing S.r.l. o ad APT/Consortio si ritiene equivalente, quanto agli effetti, a quella effettuata direttamente alla struttura prescelta.

14.3 Ferma restando la previsione di termini più favorevoli per l'Utente, se tale comunicazione perviene alla struttura prenotata fino a 30 giorni antecedenti l'inizio del soggiorno, la disdetta si considera liberamente esercitabile e l'Utente ha diritto alla restituzione dell'eventuale caparra versata all'atto della prenotazione, al netto delle spese sostenute dalla struttura ricettiva (es. costi per bonifico bancario), debitamente rendicontate.

14.4 La restituzione sarà effettuata a cura della struttura, a mezzo bonifico bancario entro 30 giorni dalle necessarie operazioni di storno dell'importo, come determinato a norma del comma precedente.

14.5 Nel caso in cui la disdetta sopraggiunga oltre tale termine o non sopraggiunga affatto (cosiddetto No Show), l'Operatore Ricettivo potrà applicare le seguenti sanzioni:

- nel caso di caparra confirmatoria prevista a norma del precedente art. 11, potrà trattenere l'intera somma di denaro versata dall'Utente tramite bonifico bancario;
- nel caso di fornitura da parte dell'Utente degli estremi della carta di credito come forma di garanzia della prenotazione, potrà dare corso ad un'operazione di addebito sul conto del cliente dell'importo previsto a titolo di penale ed indicato nella scheda della propria struttura ricettiva, fermo restando che tale importo non può essere superiore al 90% del totale del soggiorno prenotato. In tal caso la Struttura dovrà previamente comunicare all'Utente via e-mail o per fax che intende procedere all'addebito dell'importo previsto a titolo di penale.

14.6 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.

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

14.7 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 la struttura prenotata, salvo il diritto di quest'ultima di tenere ferma la prenotazione effettuata alle condizioni originarie o di invocare quanto previsto dal presente articolo, ove applicabile.

#### **15 Alloggio sostitutivo e caso fortuito o forza maggiore - Overbooking**

15.1 L'Operatore Ricettivo prende atto ed accetta che, per effetto della prenotazione, è vincolato direttamente nei confronti dell'Utente e non può recedere dalla prenotazione o disdirla, nemmeno parzialmente, essendo tenuto a fornire il servizio prenotato, salvo che la prestazione sia divenuta impossibile per caso fortuito o forza maggiore.

15.2 In tal caso, infatti, il contratto con l'Utente si risolve e l'Operatore Ricettivo è tenuto puramente e semplicemente a restituire quanto eventualmente ricevuto dall'Utente a conferma della prenotazione.

15.3 Tuttavia e sempre che vi sia il consenso dell'ospite, l'Operatore Ricettivo può mettere a disposizione del cliente una sistemazione alternativa, in sostituzione di quella prenotata e non più fruibile, purché la prima presenti caratteristiche equivalenti o superiori a quest'ultima.

15.4 Diversamente, nel caso di indisponibilità del servizio prenotato per Overbooking o per altri motivi comunque ascrivibili alla Struttura (come ad esempio per preminenti ragioni di gestione), quest'ultima ha l'obbligo di offrire (a proprie spese) in alternativa al cliente 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 dell'Operatore Ricettivo e che offra servizi analoghi o superiori.

15.5 Eventuali maggiori costi per la sistemazione sostitutiva sono sempre ed integralmente a carico dell'Operatore Ricettivo che ha causato l'indisponibilità del servizio prenotato.

15.6 Tuttavia, 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 l'Operatore Ricettivo è tenuto a corrispondere all'Utente, a titolo di penale, una somma di denaro pari al 20% del totale del soggiorno originariamente prenotato.

15.7 Analogamente, nel caso la struttura 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, l'Operatore Ricettivo è tenuto a restituire il doppio della caparra ricevuta. Viceversa, qualora non sia stata versata alcuna caparra

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

confirmatoria, l'Operatore Ricettivo è tenuto a corrispondere all'Utente, a titolo di penale, un importo di denaro pari al 50% del totale del soggiorno originariamente prenotato.

15.8 Salve ed impregiudicate le ragioni di credito dell'Utente nei confronti dell'Operatore Ricettivo, APT/Consorzio – ove ve ne sia la possibilità ed in caso di inerzia dell'Operatore Ricettivo - potrà ricercare all'Utente una sistemazione alternativa, in sostituzione di quella prenotata e non più fruibile, con caratteristiche equivalenti o superiori a quest'ultima. Resta inteso che:

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

#### 16 Feedback e Rating

16.1 L'Operatore Ricettivo dichiara di conoscere ed accettare che Booking Trentino prevede un sistema di *Feedback* attraverso la pubblicazione di valutazioni e commenti da parte di chi abbia soggiornato in una Struttura ricettiva trentina.

16.2 All'Utente che abbia concluso una prenotazione su Booking Trentino, 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.

16.3 La pubblicazione della valutazione sulla Piattaforma (punteggio ed eventuale commento) avviene automaticamente; Trentino Marketing S.r.l. non opera alcuna elaborazione, interpretazione o modifica del commento espresso dall'Utente.

16.4 E', comunque, prevista la possibilità, per la Struttura di replicare alla valutazione ricevuta.

16.5 La Piattaforma offre – inoltre – la visualizzazione della media dei punteggi espressi da Utenti (*Rating*) che, avendo prenotato per mezzo di Booking Trentino, abbiano soggiornato presso la medesima Struttura.

16.6 L'Operatore Ricettivo prende atto ed accetta che né Trentino Marketing S.r.l. né APT/Consorzio effettuano alcun controllo sulla veridicità o meno dei fatti oggetto dell'eventuale commento e dei fatti da cui origina il punteggio assegnato dall'Utente alla Struttura. Per contro l'Utente, con l'adesione alle Condizioni Generali di contratto in

## ALLEGATO 1

### CONTRATTO

#### TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO

occasione della prenotazione, assume in proprio ogni responsabilità associata, per qualsivoglia ragione, al contenuto dei predetti commenti, impegnandosi a manlevare e tenere indenne Trentino Marketing S.r.l. e/o APT/Consorzio da qualsiasi pretesa o richiesta in merito (comprese le eventuali connesse spese legali) da chiunque avanzata.

16.7 In ogni caso i commenti contestati come illeciti saranno prontamente rimossi da Trentino Marketing S.r.l.

16.8 Trentino Marketing S.r.l. invita comunque 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.

16.9 L'Operatore Ricettivo prende atto ed accetta che né Trentino Marketing S.r.l. né APT/Consorzio rispondono, inoltre, per eventuali valutazioni che dovessero trovarsi pubblicate su siti terzi specializzati nel *rating* turistico, a cui Booking Trentino dovesse rinviare mediante collegamento ipertestuale (link), non avendo alcun potere di controllo sugli stessi.

### 17 Responsabilità

17.1 L'Operatore Ricettivo prende atto ed accetta che nessuna responsabilità può essere ascritta a Trentino o ad APT/Consorzio:

- per mancata conclusione di prenotazioni attraverso Booking Trentino, per eventuali prenotazioni errate, per eventuali danni diretti o indiretti causati dall'impossibilità, anche temporanea, di utilizzo della Piattaforma dovuta a cause non ascrivibili a Trentino o per eventuali danni diretti o indiretti conseguenti all'utilizzo abusivo da parte di terzi;
- per inadempimento o ritardo nell'adempimento relativamente al contratto concluso tra l'Utente-Turista e l'Operatore Ricettivo. In particolare non potranno essere ritenute responsabili verso l'Utente per il cosiddetto fenomeno di "*Overbooking*" o verso l'Operatore Ricettivo per i casi di "*No Show*", di mancato pagamento di penali di cancellazione o di mancato pagamento del soggiorno;
- relativamente alle Informazioni inserite o comunicate dalla singola Struttura che è direttamente responsabile per ciò che attiene alla correttezza, completezza, traduzione e aggiornamento dei dati consultabili tramite Booking Trentino, nonché per la disponibilità di camere e alloggi, per i prezzi indicati, per la qualità dei servizi offerti e per le informazioni, anche fotografiche, pubblicate sul portale [visittrentino.it](http://visittrentino.it) o siti sui quali sia collocato il box "Prenota" di Booking Trentino;
- per il caso in cui i predetti dati o contenuti 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

## **ALLEGATO 1**

### **CONTRATTO**

#### **TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

per cause diverse da quelle oggetto di accertamento o comunque sopravvenute in epoca successiva alla prenotazione.

17.2. Per l'effetto, l'Operatore Ricettivo si impegna, in relazione a quanto sopra, a manlevare e tenere indenne APT/ Consorzio e Trentino da qualsiasi pretesa o richiesta da chiunque avanzata in merito.

#### **18 Sospensione dell'accesso ed utilizzo di Booking Trentino**

18.1 L'Operatore Ricettivo dichiara di conoscere che Trentino Marketing S.r.l potrà o dovrà sospendere temporaneamente o inibire definitivamente l'accesso e l'utilizzo di Booking Trentino, oltre che nei casi previsti nell'art. 8, nei seguenti casi:

- a) per caso fortuito o forza maggiore;
- b) per ordine dell'Autorità;
- c) per lavori di miglioramento, riparazione, manutenzione.

18.2 Nel caso di cui alla precedente lettera c), Trentino Marketing S.r.l. si impegna a rendere possibile l'accesso alla Piattaforma entro quarantotto (48) ore, se ciò dipenda da Trentino Marketing S.r.l. stessa e rientri nel suo potere di intervento.

#### **19 Clausola risolutiva espressa**

19.1 Qualsiasi inadempimento, anche di scarsa importanza, da parte dell'Operatore Ricettivo alle obbligazioni di cui agli artt. 8 e 13.4 delle presenti CG comporterà l'immediata risoluzione di diritto dell'accordo stipulato tra APT/Consorzio e Operatore Ricettivo. Resta inteso che la predetta risoluzione di diritto estenderà i suoi effetti anche sulle disposizioni di cui al presente Allegato.

#### **20 Subdomains e links**

20.1 L'Operatore Ricettivo può inserire, nella sezione di Booking Trentino cui ha accesso, link ulteriori rispetto al proprio purché attinenti a proprie strutture, al proprio ambito o al territorio Trentino in generale.

20.2 Trentino si riserva la facoltà insindacabile e vincolante di eliminare i link senza che APT/Consorzio possa vantare alcuna pretesa o avanzare alcuna richiesta di risarcimento o indennizzo.

#### **21 Legge applicabile e Foro Competente**

21.1 La legge applicabile è la legge italiana.

## **ALLEGATO 1**

### **CONTRATTO**

#### **TRA APT/CONSORZIO - OPERATORE RICETTIVO**

21.2 Per ogni controversia nascente tra APT/Consorzio e Operatore Ricettivo relativa alle presenti CG o comunque ad esse connessa sarà competente in via esclusiva il Foro di Trento.

21.3 È espressamente esclusa la concorrenza del Foro designato con gli altri facoltativi previsti dalla legge.

#### **22 Ultrattività della clausola di manleva**

22.1 Nel caso di cessazione per qualsiasi causa degli effetti del presente contratto, le Parti convengono che la clausola di manleva in esso prevista in favore di Trentino rimarrà valida ed efficace tra le stesse anche successivamente e sopravvivrà all'intervenuta cessazione.