

CONTRATTO
TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

CONDIZIONI GENERALI
Booking Trentino

1 Disposizioni generali

- 1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito: CGC) regolano i contratti posti in essere dall'Utente con l'Operatore Ricettivo attraverso 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"), compresi gli appartamenti privati, i campeggi e i rifugi.
- 1.2 Le presenti CGC sono visionabili dall'Utente durante il processo di prenotazione di una Struttura Ricettiva su Booking Trentino e si trovano altresì pubblicate in versione integrale sul sito internet all'indirizzo www.visittrentino.it/cgc, nonché per estratto nel *footer* di www.visittrentino.it alla voce "Termini di utilizzo".
- 1.3 E' fatta salva la facoltà per l'Operatore Ricettivo di inserire disposizioni contrattuali **particolari**, nella propria sezione del Web Client, con visualizzazione delle stesse da parte dell'Utente durante il processo di prenotazione.
- 1.4 In tal caso tali disposizioni particolari dell'Operatore Ricettivo prevarranno sempre sulle eventuali disposizioni presenti nelle CGC che regolano i medesimi aspetti.
- 1.5 In ogni caso, ove l'Utente sia un Consumatore, ai contratti dallo stesso conclusi saranno applicabili le disposizioni contenute nel D. Lgs. n. 79 del 2011 (Codice del Turismo) e, per quanto con esso compatibile, il D. Lgs. n. 206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), in particolare le disposizioni di cui agli artt. 50 e ss., oltre a quelle in generale applicabili ai sensi del D. Lgs. N. 70 del 09/04/2003 sui servizi della Società dell'Informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico.

2 Definizioni

- 2.1 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:
 - **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.
 - **Consumatore** è la persona fisica che utilizza Booking Trentino per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, eventualmente svolta.
 - **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 accede 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.
 - **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

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

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.;
- **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 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 promocommercializzazione 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 promocommercializzazione di Trentino Marketing S.r.l.
- **Informazioni** comprendono le informazioni ed i materiali inerenti alle 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.
- **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 presenti CGC o nella Cancellation Policy applicabile.

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- **Overbooking** o “sovra prenotazione” è la situazione che si verifica quando la struttura ricettiva accetta più prenotazioni rispetto ai posti disponibili.

3 Oggetto

3.1 Le presenti CGC disciplinano:

- a) l'accesso online alla Piattaforma e l'utilizzo di Booking Trentino da parte dell'Utente per la conclusione di contratti telematici aventi ad oggetto il servizio prenotato presso Strutture ricettive turistiche situate in Trentino;
- b) l'accesso alla Piattaforma e l'utilizzo di Booking Trentino da parte dell'Utente per il tramite di Trentino Booking Center, gestito da Trentino Marketing S.r.l., per la conclusione di contratti telematici aventi ad oggetto il servizio prenotato presso Strutture ricettive turistiche situate in Trentino, tramite fax, posta elettronica e telefono;
- c) l'accesso alla Piattaforma e l'utilizzo di Booking Trentino da parte dell'Utente per il tramite del Booking Center di APT/Consorzio per la conclusione di contratti telematici aventi ad oggetto il servizio prenotato presso Strutture ricettive turistiche, situate in Trentino, tramite fax, posta elettronica e telefono;
- d) i contratti che si concludono attraverso Booking Trentino fra Utente e Operatore Ricettivo.

4 Caratteristiche Piattaforma e ruolo di Trentino Marketing S.r.l. e di APT/Consorzio

- 4.1 Trentino Marketing S.r.l. ha stipulato un Accordo Quadro con le Aziende per il Turismo e con i Consorzi delle Associazioni Pro Loco trentini, in virtù del quale si è impegnata a far accedere e far utilizzare la Piattaforma, nei limiti di Booking Trentino, a tutte indistintamente le singole Strutture ricettive trentine indicate da APT/Consorzio a fronte della conclusione di appositi contratti.
- 4.2 Le presenti CGC costituiscono l'Allegato D dell'Accordo Quadro stipulato tra Trentino Sviluppo S.p.A e l'Azienda per il Turismo (APT) o il Consorzio delle Associazioni pro Loco (Consorzio) della Provincia di Trento.
- 4.3 Trentino Marketing S.r.l. e APT/Consorzio si limitano a mettere a disposizione degli Operatori Ricettivi, nonché dell'Utente, la Piattaforma, nei limiti di Booking Trentino, per favorire l'incontro dell'offerta e della domanda nell'ambito del ricettivo turistico trentino.
- 4.4 In particolare la Piattaforma è messa a disposizione al solo fine di far effettuare prenotazioni o richieste di servizi turistici di natura esclusivamente ricettiva (Booking Trentino), operazioni di cui Trentino Marketing S.r.l. e APT/Consorzio gestiscono unicamente il mero profilo tecnico-operativo, non essendo parte del contratto tra Utente ed Operatore Ricettivo.
- 4.5 Trentino Marketing S.r.l. e APT/Consorzio ricoprono, infatti, un ruolo neutrale rispetto al contratto stipulato attraverso Booking Trentino che si instaura esclusivamente e direttamente tra l'Utente prenotante e l'Operatore Ricettivo relativamente alla struttura ricettiva prescelta.
- 4.6 Trentino Marketing S.r.l. e APT/Consorzio, dunque, non assumono alcuna responsabilità precontrattuale o contrattuale connessa alla prenotazione (es. mancata conclusione del contratto con la struttura; inadempimento o ritardo nell'adempimento del contratto tra Utente e struttura ricettiva; “overbooking”; “no show”, ecc.).
- 4.7 Ciò non di meno, nel caso di inadempimenti o di illeciti da parte di una o più Strutture,

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

L'Utente potrà segnalarli a Trentino Marketing S.r.l. la quale renderà nota la contestazione all'APT/Consorzio di competenza affinché si attivi presso l'Operatore Ricettivo e prenda le necessarie misure onde tali inadempimenti o illeciti cessino immediatamente.

- 4.8 L'utilizzo della Piattaforma da parte dell'Utente avviene, per le prenotazioni su www.visittrentino.it e attraverso Trentino Booking Center, **senza costi di prenotazione o maggiorazioni sul prezzo della vacanza rispetto al prezzo esposto dalla Struttura Ricettiva che l'Utente intende prenotare.**

5 Contratto e modalità di conclusione su Booking Trentino

- 5.1 Per mezzo di Booking Trentino l'Utente conclude direttamente un contratto con la Struttura prescelta, avente ad oggetto la prenotazione e la fornitura di alloggio, nonché prestazioni ulteriori di dare o di fare che l'Operatore Ricettivo si impegna ad eseguire a favore dell'Utente, verso il pagamento da parte di quest'ultimo di un corrispettivo in denaro.
- 5.2 Le prestazioni ulteriori di dare o di fare cui l'Operatore Ricettivo si obbliga, sono preordinate a consentire la fruizione del servizio prenotato, secondo la tipologia della struttura prescelta ed in linea con i livelli di qualità connessi alla classificazione o alla categoria di appartenenza della stessa.
- 5.3 La prenotazione che ha ad oggetto il servizio turistico di natura ricettiva individuato dall'Utente su Booking Trentino, è seguita da un messaggio di conferma (e-mail) che Trentino Marketing S.r.l. - in modo automatico e per conto della Struttura prescelta - invia all'Utente e all'Operatore Ricettivo in cui sono riepilogate le condizioni di prenotazione relative alla Struttura medesima.
- 5.4 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.
- 5.5 È altresì possibile, **ma solo in caso di appartamenti privati o di campeggi**, inviare proposte irrevocabili di prenotazione (cosiddetta *Richiesta Vincolante*). L'Utente, con l'invio della propria richiesta, formula una proposta irrevocabile di contratto in favore della struttura ricettiva (appartamento privato o campeggio), ai sensi degli artt. 1329 e 1331 Codice Civile. Tale modalità di prenotazione non mai è utilizzabile dall'Utente tramite Trentino Booking Center.
- 5.6 La Richiesta Vincolante rimane ferma per massimo ventiquattro (24) ore dalla sua ricezione da parte della Struttura, 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 - invia, per conto della struttura ricettiva selezionata, un messaggio di conferma in cui sono riepilogate le condizioni di prenotazione relative alla Struttura medesima.
- 5.7 In caso di rifiuto della richiesta o di inutile decorso del termine (24 h), Trentino Marketing S.r.l. - in modo automatico - invia, per conto della Struttura destinataria, una comunicazione all'Utente di mancata accettazione.
- 5.8 È in facoltà della struttura prescelta richiedere all'Utente una forma di garanzia della prenotazione a norma dei successivi artt. 7 e 8 oppure il pagamento integrale del soggiorno che si intende prenotare. In tale ultimo caso, laddove l'Operatore Ricettivo preveda la non

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

restituzione dell'importo anticipato ("non refundable"), l'importo versato non sarà restituito in caso di disdetta.

- 5.9 **A conclusione del percorso di prenotazione, l'Operatore Ricettivo è direttamente vincolato nei confronti dell'Utente ad erogare il servizio turistico prenotato e l'Utente è vincolato verso l'Operatore Ricettivo secondo le specifiche riportate nella e-mail di conferma.**
- 5.10 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 feriali in orario lavorativo (dal lunedì al venerdì - di norma - dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00).
- 5.11 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.
- 5.12 L'ordine di presentazione delle strutture prenotabili su Booking Trentino è casuale e non segue criteri di classificazione o di qualità, essendo le strutture selezionate, il risultato della ricerca, effettuata dall'Utente direttamente (o da 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.
- 5.13 L'Utente prende atto che 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.

6 Dati descrittivi e di prenotazione

- 6.1 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.
- 6.2 Per dati descrittivi si intendono le Informazioni inerenti le strutture ricettive prenotabili su Booking Trentino, aventi ad oggetto la descrizione della Struttura, 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. I dati di prenotazione attengono, invece, alla disponibilità di camere/alloggi, ai prezzi, alle offerte, ecc.
- 6.3 Tutte le Informazioni inerenti le Strutture sono pubblicate sulla Piattaforma direttamente ed autonomamente da queste ultime oppure, in caso di delega, dalle rispettive APT/Consorzi, nonché da soggetti terzi specificamente incaricati.
- 6.4 L'Operatore ricettivo è unico e diretto responsabile nei confronti dell'Utente per ciò che riguarda la correttezza, la completezza, la veridicità e l'aggiornamento dei dati inseriti, ivi compresi i prezzi, nonché per la disponibilità di camere ed alloggi, anche laddove i dati siano inseriti, dietro sua disposizione, da APT/Consorzio o 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

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

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 La Piattaforma si limita a rendere visibili le predette Informazioni "così come sono" e "come disponibili", senza che venga effettuato da Trentino Marketing S.r.l. e/o da APT/Consorzio alcun controllo.
- 6.6 Trentino Marketing S.r.l. 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 dalle circostanze di cui al presente art. 6.4 lett. a) b) e c).

7 Garanzie – la carta di credito a garanzia

- 7.1 Booking Trentino non prevede alcun mezzo di pagamento on-line delle prenotazioni concluse con le Strutture. E' previsto, come forma di garanzia della prenotazione opzionabile dall'Operatore Ricettivo, il rilascio da parte dell'Utente dei dati della propria carta di credito, senza che ciò comporti l'immediato prelievo di somme di denaro dal suo conto.
- 7.2 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 1 euro.
- 7.3 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.
- 7.4 Pertanto, nel corso del processo di prenotazione, qualora la predetta forma di garanzia sia stata opzionata dall'Operatore Ricettivo, sarà 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.
- 7.5 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 a terzi avverrà solo ed esclusivamente per l'adempimento degli obblighi contrattuali correnti tra Utente e Operatore Ricettivo.
- 7.6 I dati della carta di credito potranno essere utilizzati dall'Operatore Ricettivo al fine di dar

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

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. 11; ii) in caso di disdetta della prenotazione fuori dai termini consentiti dalle Condizioni Generali di Contratto o, ove presenti, 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.

- 7.7 Nessuna responsabilità può essere addebitata a Trentino Marketing S.r.l. o 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.
- 7.8 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.
- 7.9 I dati raccolti, salvo l'adempimento di obblighi di legge, saranno immediatamente cancellati al termine del trattamento.
- 7.10 I dati rilasciati dall'Utente vengono gestiti da sistemi informativi che rispettano gli standard PCI DSS, (Payment Card Industry Data Security Standard). Tutte le operazioni avvengono attraverso connessioni protette tramite codici di protezione SSL (Security Socket Layer) e protocollo https (http secure).
- 7.11 Ciò non di meno né Trentino Marketing S.r.l. né APT/Consorzio assumono alcuna responsabilità per l'eventualità di truffe, frodi o abusi da parte di terzi dei dati della carta di credito raccolti in fase di prenotazione, sempre che ciò non sia ricollegabile ad atti o fatti alle stesse imputabili a titolo di dolo o di colpa grave.

8 Garanzie – la caparra confirmatoria mediante bonifico bancario o carta di credito

- 8.1 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 del Codice Civile e di eventuale acconto sul saldo dovuto.
- 8.2 Tale caparra rappresenta una quota percentuale del totale del servizio prenotato, calcolata in base alla misura comunicata dall'Operatore Ricettivo all'Utente il quale provvede al versamento della stessa, mediante bonifico bancario, utilizzando le coordinate bancarie fornite dalla struttura oppure mediante carta di credito.
- 8.3 La caparra – una volta effettivamente versata – viene trattenuta (anche) a titolo di acconto sul prezzo del soggiorno.
- 8.4 Se, prestata la caparra confirmatoria, l'Utente è inadempiente, 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.
- 8.5 In caso di **bonifico bancario** la prenotazione avviene "salvo buon fine" del versamento della caparra, da considerarsi quale condizione risolutiva ai sensi dell'art. 1353 Codice Civile.

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- 8.6 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.
- 8.7 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.
- 8.8 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 all'Operatore Ricettivo 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 ogni caso di rifiuto della predetta operazione di addebito, l'Operatore Ricettivo sarà libero di svincolarsi dalla prenotazione senza incorrere in 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.
- 8.9 Nel caso di prenotazione in cui sia richiesto il pagamento di una caparra a mezzo di bonifico bancario e/o a mezzo carta di credito, Utente e Operatore Ricettivo si impegnano a rispettare le condizioni di cui al presente articolo.

9 Garanzie – la prenotazione “Sotto Data”

- 9.1 Nel caso in cui la prenotazione sia “sotto data” cioè preveda l'inizio del soggiorno entro quattro (4) giorni (solari) dal giorno successivo alla prenotazione stessa, è in facoltà 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.
- 9.2 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 del Codice Civile; tale facoltà è esercitabile solo nel caso in cui la prenotazione “sotto data” sia avvenuta con bonifico bancario e questo non sia ancora stato eseguito dall'Utente oppure nel caso di rilascio dei dati della carta di credito a “garanzia” della prenotazione; **oppure**
 - b) l'invio, nel termine stabilito 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.
- 9.3 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.

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- 9.4 In tutte le ipotesi previste dalle precedenti lett. a) e b) dell'art. 9.2, l'Utente deve dare seguito alla richiesta dell'Operatore Ricettivo nei termini da questo indicati, essendo, in caso contrario, in facoltà dell'Operatore Ricettivo risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..
- 9.5 Ne consegue che l'Operatore Ricettivo possa ritenersi esonerato da qualsivoglia obbligo nei confronti dell'Utente, senza possibilità per quest'ultimo di pretendere alcunché a titolo di indennizzo o di risarcimento o a qualsiasi altro titolo. Tale situazione si verifica, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel caso di mancata comunicazione dei dati della carta da parte dell'Utente, di fallimento dell'operazione di addebito della caparra attraverso l'uso della carta di credito, di mancato invio della copia della distinta entro il termine convenuto, di comprovata irreperibilità dell'Utente nello stesso termine di ventiquattro ore (24 h) dalla prenotazione.
- 9.6 Viceversa, laddove l'Utente dia corso alla richiesta dell'Operatore Ricettivo versando la caparra o inviando tempestivamente la copia della distinta di bonifico, l'Operatore Ricettivo ha l'obbligo di trasmettere all'Utente una mail (o un fax) riepilogativa di quanto personalmente e direttamente concordato ex novo.
- 9.7 La caparra confirmatoria versata, sarà trattenuta anche a titolo di acconto sul prezzo del soggiorno. Si applicano le disposizioni previste nel precedente art. 8.8.

10 Inizio e fine del soggiorno

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

11 Recesso e Disdetta della prenotazione – No Show

- 11.1 In applicazione dell'art. 55 comma 1 lett. b) del D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio non si applica il diritto di recesso previsto dall'art. 64 del Codice medesimo.
- 11.2 Per quanto concerne la disdetta della prenotazione da parte dell'Utente si applicano le presenti CGC o, ove presenti, le condizioni di cancellazione previste dal singolo Operatore Ricettivo, a mente di quanto stabilito nel precedente art. 1.
- 11.3 L'Utente che intenda disdire una prenotazione effettuata tramite Booking Trentino deve darne comunicazione scritta (fax o e-mail) 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/Consorzio, si ritiene equivalente, quanto agli effetti, a quella effettuata direttamente alla struttura prescelta.
- 11.4 Ferma restando la previsione di termini diversi da parte dell'Operatore Ricettivo (nel qual caso si farà applicazione di questi ultimi), 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

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- ricettiva (es. costi per bonifico bancario), debitamente rendicontate.
- 11.5 La restituzione sarà effettuata a mezzo bonifico bancario entro 30 giorni dalle necessarie operazioni di storno dell'importo, come determinato a norma del comma precedente.
- 11.6 Nel caso in cui la disdetta sopraggiunga oltre il termine stabilito 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. 8, potrà trattenere l'intera somma di denaro versata tramite bonifico bancario o carta di credito;
 - nel caso di fornitura da parte dell'Utente degli estremi della carta di credito come forma di garanzia della prenotazione, potrà prelevare dalla carta stessa l'importo previsto a titolo di penale ed indicato nella scheda della propria struttura ricettiva. 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.
- 11.7 Si considera No Show la mancata presentazione dell'Utente presso la struttura prenotata entro le ore 18.00 del giorno stabilito, salvo che non sia stato diversamente concordato.
- 11.8 L'eventuale modifica da parte dell'Utente della durata del soggiorno già prenotato e/o la riduzione del numero di alloggi riservati, deve essere concordata direttamente con la struttura prenotata, salvo il diritto di quest'ultima di invocare quanto previsto dal presente articolo ove applicabile.

12 Alloggio sostitutivo: caso fortuito o forza maggiore – Overbooking

- 12.1 Con l'invio della prenotazione, l'Operatore Ricettivo è vincolato direttamente nei confronti dell'Utente e non può recedere dalla prenotazione o disdirla, nemmeno parzialmente, essendo tenuto a fornire il servizio prenotato, salvo che la prestazione sia divenuta impossibile per caso fortuito o forza maggiore o salvi i casi di inadempimento da parte dell'Utente previsti in clausole risolutive espresse.
- 12.2 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.
- 12.3 Tuttavia e sempre che vi sia il consenso dell'Ospite, l'Operatore Ricettivo **può** mettere a disposizione dell'Utente una sistemazione alternativa, in sostituzione a quella prenotata e non più fruibile, purché la prima presenti caratteristiche equivalenti o superiori a quest'ultima.
- 12.4 Diversamente, nel caso di indisponibilità del servizio prenotato per Overbooking o per altri motivi comunque ascrivibili alla struttura (come ad esempio per preminenti ragioni di gestione), quest'ultima **ha l'obbligo**, di offrire in alternativa al proprio 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.
- 12.5 Eventuali maggiori costi per la sistemazione sostitutiva sono integralmente a carico dell'Operatore Ricettivo.
- 12.6 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

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

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

- 12.7 Analogamente, nel caso **l'Operatore Ricettivo 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 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.
- 12.8 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.

13 Diritti dell'Ospite

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

14 Obblighi dell'Utente/Cliente

- 14.1 All'atto della prenotazione l'Utente deve inserire dati veritieri con specifico riferimento all'età ed al numero delle persone per le quali la prenotazione viene effettuata.
- 14.2 Dal momento della prenotazione, per qualsiasi richiesta e/o modifica, l'Utente è tenuto a contattare direttamente la struttura ricettiva prescelta, utilizzando le indicazioni riportate in calce alla conferma di prenotazione.
- 14.3 Modifiche parziali alla prenotazione devono essere richieste - esclusivamente in forma scritta - alla struttura prenotata che, compatibilmente con le proprie necessità organizzative, potrà confermare o rifiutare la richiesta oppure concordare con l'Utente modifiche alle condizioni originariamente pattuite, nei termini e nei modi che riterrà opportuni. In particolare trova applicazione l'art. 15.2.
- 14.4 Il pagamento del corrispettivo in denaro da parte dell'Utente va effettuato direttamente alla struttura ricettiva prenotata, secondo le modalità dalla stessa indicate nella conferma di prenotazione e al netto dell'eventuale caparra versata che viene trattenuta a titolo di acconto, ferma l'osservanza delle prescrizioni di legge in materia di pagamento in contanti.
- 14.5 Prima dell'utilizzo di apparecchi elettrici inusuali, l'Ospite dovrà richiedere la preventiva autorizzazione da parte dell'Operatore Ricettivo.

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- 14.6 Per eventuali danni causati dal cliente si applicano le norme generali in tema di risarcimento del danno.
- 14.7 Pertanto il Cliente è responsabile per qualsiasi fatto o atto a lui imputabile direttamente o indirettamente (in quanto causato da persone sottoposte alla sua responsabilità), dal quale sia derivato un danno all'Operatore Ricettivo o a terzi.

15 Diritti dell'Operatore Ricettivo

- 15.1 Nel caso di rifiuto di pagamento o di ritardo da parte del Cliente nel pagamento dell'importo dovuto, l'Operatore Ricettivo ha il diritto di ritenzione delle cose dell'ospite che si trovano nella struttura ricettiva, al fine di garantire il proprio diritto di credito a fronte dei servizi erogati.
- 15.2 Nel caso in cui al momento del *check in* il numero di adulti e di bambini, nonché le rispettive età, fossero difformi da quelli dichiarati in fase di prenotazione, è in facoltà dell'Operatore Ricettivo sostituire l'alloggio assegnato con uno più adeguato, se disponibile, oppure chiedere un'integrazione del corrispettivo originariamente concordato o annullare la prenotazione per colpa e in danno dell'Utente, trattenendo l'eventuale caparra versata.
- 15.3 L'Operatore Ricettivo ha la facoltà di allontanare il Cliente dalla struttura ricettiva, nel caso in cui il medesimo:
- a) utilizzi i locali con pregiudizio della proprietà o renda intollerabile la convivenza con gli altri ospiti, tenendo un comportamento privo di riguardo, scandaloso o in ogni caso sconsiderato o si renda responsabile di condotte penalmente rilevanti nei confronti dell'Operatore Ricettivo, del personale e/o delle persone che si trovano nella struttura ricettiva;
 - b) sia affetto da malattia contagiosa o da malattia il cui decorso superi il periodo di soggiorno concordato o nel caso in cui si rendano necessarie cure particolari;
 - c) non provveda, entro i termini concordati, al pagamento di quanto richiesto e dovuto.

16 Obblighi dell'Operatore Ricettivo

- 16.1 L'Operatore Ricettivo è obbligato ad offrire il servizio concordato secondo gli standard di qualità adeguati alla tipologia del servizio prenotato e alla classificazione della struttura ricettiva prescelta.

17 Animali

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

18 Feedback e rating

- 18.1 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.
- 18.2 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.

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- 18.3 La Piattaforma offre – inoltre – la visualizzazione della media dei punteggi espressi da Utenti (*Rating*) che, avendo prenotato per mezzo del Booking Trentino, abbiano soggiornato presso la medesima Struttura.
- 18.4 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.
- 18.5 Trentino Marketing S.r.l. non effettua alcun controllo sulla veridicità o meno dei fatti oggetto dell'eventuale commento e dei fatti da cui origina il punteggio assegnato dall'Utente alla Struttura.
- 18.6 Per contro l'Utente, con l'adesione alle presenti Condizioni Generali di contratto in 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.
- 18.7 Trentino Marketing S.r.l. invita l'Utente a manifestare il proprio pensiero nei limiti del buon senso, della civiltà e senza usare espressioni illecite e cioè contrarie alla legge, all'ordine pubblico e al buon costume.
- 18.8 E', comunque, prevista la possibilità, per la Struttura di replicare alla valutazione ricevuta. In ogni caso i commenti contestati come illeciti saranno prontamente rimossi da Trentino Marketing S.r.l.
- 18.9 Trentino Marketing S.r.l. non risponde, inoltre, per eventuali valutazioni che dovessero trovarsi pubblicate su siti terzi specializzati nel *rating* turistico, a cui il Booking Trentino dovesse rinviare mediante collegamento ipertestuale (link), non avendo alcun potere di controllo sugli stessi.

19 Responsabilità

- 19.1 L'Utente prende atto ed accetta che nessuna responsabilità può essere ascritta a Trentino Marketing S.r.l. e/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 Marketing S.r.l. e/o ad APT/Consorzio o per eventuali danni diretti o indiretti conseguenti all'utilizzo abusivo da parte di terzi;
 - per inadempimento o ritardo nell'adempimento del contratto concluso tra l'Utente-Turista e l'Operatore Ricettivo. In particolare non potrà essere ritenuta responsabile verso l'Utente per il cosiddetto fenomeno di "*overbooking*";
 - relativamente ai dati o i contenuti inseriti o comunicati a Trentino Marketing S.r.l. e/o ad APT/Consorzio dalla singola struttura che è la sola e diretta responsabile nei suoi confronti 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 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.);

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- nell'ipotesi in cui l'operazione di utilizzo dei dati della carta di credito per l'addebito della penale di cancellazione non andasse a buon fine per mancanza di copertura o per cause diverse a quelle oggetto di accertamento o comunque sopravvenute in epoca successiva alla prenotazione.

20 Sospensione dell'accesso ed utilizzo di Booking Trentino

20.1 L'Utente 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 nei seguenti casi:

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

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

21 Legge applicabile e Foro competente

21.1 Le presenti CGC e le disposizioni particolari del singolo Operatore Ricettivo sono regolate dalla legge italiana.

21.2 Per eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione e/o all'interpretazione e/o alla validità dei presenti termini o comunque per qualsiasi altra questione connessa agli stessi si applicano, in via esclusiva, la giurisdizione e la legge italiana.

21.3 Fermo quanto precede, nel caso in cui:

- a) l'Utente rivesta, ai sensi del D. Lgs. n. 79 del 23/05/2011 (Codice del Turismo) e del D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), la qualifica di Turista-Consumatore, competente è il Foro del luogo in cui il Cliente abbia la propria residenza o il proprio domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato Italiano;
- b) il Cliente non sia un Turista-Consumatore ovvero, pur essendo Turista-Consumatore, non abbia residenza o domicilio nel territorio nazionale, competente a risolvere eventuali controversie relative alle predette condizioni è in via esclusiva il Foro di Trento.

22 Luogo in cui vengono resi i servizi

22.1 I servizi si intendono, ad ogni effetto, resi a Trento, Italia, ove ha sede Trentino Marketing S.r.l..

23 Funzioni diverse da Booking Trentino attivate da APT/Consorzio

23.1 Eventuali funzioni aventi ad oggetto servizi di natura non esclusivamente ricettiva (a titolo esemplificativo e non esaustivo prenotazione di pacchetti turistici, skipass, ecc.) saranno disciplinate unicamente dalle condizioni contrattuali predisposte da APT/Consorzio competente per l'erogazione del servizio, anche per il tramite del rispettivo Operatore Ricettivo. Altresì l'eventuale predisposizione della funzione di pagamento con

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

carta di credito da parte di APT/Consorzio sarà interamente disciplinata da quest'ultima.
23.2 In nessun caso Trentino Marketing S.r.l. potrà essere ritenuta responsabile per nessun titolo o ragione in connessione con le citate funzioni o servizi.

Richiamo clausole vessatorie

“Dichiaro di aver letto, compreso e specificamente approvato le disposizioni contenute negli artt. 1.4 e 1.5 (condizioni contrattuali particolari dell'Operatore Ricettivo); 4.6 (esclusione responsabilità contrattuale e precontrattuale); 5.5 – 5.6 – 5.7 (Richiesta Vincolante); 5.8 (prepagamento non rimborsabile); 6.6 (esclusione responsabilità verso Utente per Informazioni); 7 (Garanzie – la carta di credito a garanzia); 8 (Garanzie – la caparra confirmatoria mediante bonifico bancario); 9 (prenotazione “sotto data”); 11 (recesso e disdetta); 12 (alloggio sostitutivo: caso fortuito o forza maggiore – Overbooking); 14 (obblighi del Cliente); 15 (diritti Operatore Ricettivo); 18 (feedback e rating); 19 (responsabilità); 20 (sospensione dell'accesso ed utilizzo di Booking Trentino); 21 (legge applicabile e Foro competente); 23.2 (Funzioni diverse da Booking Trentino attivate da APT/Consorzio)”.

“L'accettazione delle presenti CGC e delle relative clausole vessatorie vale, altresì, come autorizzazione preventiva per l'Istituto di Credito all'utilizzo dei dati inseriti dall'Utente nell'eventualità di applicazione della penale”.

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del Codice della Privacy
da parte di Trentino Marketing S.r.l., in nome e per conto di Trentino Sviluppo S.p.A
per l'accesso alla Piattaforma e l'utilizzo di Booking Trentino**

Trentino Marketing S.r.l. – in persona del suo legale rappresentante pro tempore, con sede in Trento, Via Romagnosi 11 codice fiscale, Partita Iva e numero di iscrizione al Registro Imprese della Camera di Commercio di Trento 02341860225, **in nome e per conto** di Trentino Sviluppo S.p.A in persona del legale rappresentante pro tempore con sede in Rovereto (TN), via F. Zeni n. 8 Codice Fiscale, Partita IVA e numero di iscrizione al registro Imprese della Camera di Commercio di Trento 00123240228, come da procura speciale del 8.09.2014 (Rep. n. 69.237 e Atto n. 18.585 Notaio in Trento Dott. M. Dolzani)

PREMESSO CHE

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

- Trentino Sviluppo S.p.A, in virtù delle LLPP. 13.12.1999 n. 6 e 11.06.2002 n. 8, ha ricevuto in affidamento dalla Provincia autonoma di Trento l'incarico di svolgere l'attività di marketing - turistico Territoriale del Trentino – in Italia e all'estero - con interventi in diverse aree e di gestire, per conto della Provincia Autonoma di Trento, il “Fondo Marketing” di cui all'art. 33 comma 1 lettera “a bis” della L.P. 6/99;
- le attività conferite a Trentino Sviluppo S.p.A sono specificatamente indicate agli artt.6 e ss della LP. 11.06.2002 n. 8;
- con convenzione del 26.08.2014 e successiva procura speciale notarile dell'8.09.2014 (Rep. n. 69.237 e Atto n. 18.585 Notaio in Trento Dott. M. Dolzani), Trentino Sviluppo S.p.A ha – a sua volta - conferito a Trentino Marketing S.r.l. l'incarico affidatole dalla Provincia Autonoma di Trento, autorizzandola ad operare e gestire, in nome e per conto di Trentino Sviluppo S.p.A, tutti gli interventi e le attività di sviluppo del marketing turistico - territoriale del Trentino nelle diverse aree di intervento. Nell'ambito di queste attività rientra, anche, la gestione del Portale Turistico - Territoriale del Trentino e del correlato sistema di booking con facoltà di acquisire e/o assumere obbligazioni nei confronti di tutti i soggetti;
- la convenzione prevede, in ogni caso, che titolare del trattamento dei dati personali raccolti nello svolgimento delle attività di marketing turistico – territoriale del Trentino sia Trentino Sviluppo S.p.A e che Trentino Marketing S.r.l. sia nominato responsabile esterno;
- Trentino Marketing S.r.l. nell'ambito dell'incarico conferito ha sottoscritto, in nome e per conto di Trentino Sviluppo S.p.A, un contratto di licenza d'uso di una piattaforma di booking con la società Feratel Media Technologies AG e P.M.I. s.r.l. La stessa è accessibile (tra l'altro) dal Portale Turistico del Trentino pubblicato all'indirizzo www.visittrentino.it (di seguito, “*Piattaforma*”);
- la Piattaforma mette a disposizione degli operatori turistici trentini del settore ricettivo, riconosciuti dal Servizio Turismo della PAT ed aventi sede operativa nella Provincia di Trento (strutture ricettive trentine, alberghiere ed extra – alberghiere, ivi compresi gli appartamenti privati, i campeggi ed i rifugi) la possibilità di offrire agli utenti del portale i propri servizi turistici di natura esclusivamente ricettiva e, a questi ultimi, di verificare le disponibilità presso gli operatori turistici, inviare richieste ed effettuare prenotazioni.

Ciò premesso,

INFORMA L'UTENTE

che il trattamento dei suoi dati personali forniti e raccolti in sede di accesso e di utilizzo della Piattaforma, nonché in sede di utilizzo del Booking Trentino, sarà improntato ai

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

principi di correttezza, liceità e trasparenza e a tutela della riservatezza e dei diritti dell'Utente.

Ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali - D.lgs. 30.06.2003, n. 196 e ss. mod. (di seguito, "Codice"), **in nome e per conto di Trentino Sviluppo S.p.A.**, si forniscono le seguenti informazioni:

A. **FINALITÀ DEI TRATTAMENTI** - I dati personali verranno trattati per la seguente finalità:

1. [**finalità contrattuale**] per adempiere **i)** alle obbligazioni contrattuali previste nelle CGC di accesso alla Piattaforma e di utilizzo di Booking Trentino da parte dell'Utente, anche per il tramite del Booking Center di Trentino Marketing S.r.l., per la conclusione di contratti telematici aventi ad oggetto il servizio prenotato presso strutture ricettive turistiche situate in Trentino e per adempiere **ii)** alle obbligazioni di cui agli artt. 12, e 13 comma 2° del D.lgs. n. 70 / 2003 per conto delle strutture prescelte destinatarie delle prenotazioni e delle richieste di servizi turistici in virtù di apposito mandato ricevuto;
2. [**finalità promozionale**] per lo svolgimento di attività promozionale di natura istituzionale relativa a visittrentino.it e/o ai siti partner e correlati (come definiti ed individuati all'art. 2.1 delle Condizioni Generali Booking Trentino), mediante inserimento dell'indirizzo di posta elettronica dell'Utente all'interno di mailing list, con strumenti automatizzati o a questi equiparati;
3. [**finalità di legge**] per adempiere agli obblighi legali conseguenti.

B. **MODALITÀ DEL TRATTAMENTO** – Il trattamento dei citati dati avverrà da parte di incaricati e di responsabili individuati formalmente che utilizzeranno strumenti e supporti – cartacei, magnetici, informatici o telematici – idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il trattamento potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere per via telematica i dati stessi. La custodia delle banche dati viene effettuata in ambienti protetti il cui accesso è sotto costante controllo e nel rispetto delle disposizioni di cui al Codice.

C. **NATURA DEL TRATTAMENTO** - La natura del conferimento è rispettivamente:

- **OBBLIGATORIA** per quanto riguarda la finalità contrattuale sub A.1) pertanto l'eventuale rifiuto a fornire i dati personali, in tutto o in parte, ovvero la mancata autorizzazione al loro trattamento e/o alla loro comunicazione a terzi, può avere come conseguenza l'impossibilità da parte di Trentino Sviluppo S.p.A di fare accedere ed utilizzare la Piattaforma ed il Booking Trentino all'Utente.
- **FACOLTATIVA** per quanto riguarda la finalità promozionale sub A.2), pertanto l'eventuale rifiuto a fornire i dati personali, in tutto o in parte, ovvero la mancata autorizzazione al loro trattamento e/o alla loro comunicazione a terzi, comporterà

CONTRATTO TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

l'impossibilità di Trentino Sviluppo S.p.A di dar corso alla relativa attività.

D. **COMUNICAZIONE DEL TRATTAMENTO** – Ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati potranno essere comunicati in Italia e/o all'interno dell'Unione Europea a:

- operatori turistici trentini del settore ricettivo, riconosciuti dal Servizio Turismo della PAT ed aventi sede operativa nella Provincia di Trento cui, di volta in volta, l'Utente abbia trasmesso, per il tramite della Piattaforma, una richiesta di prenotazione e/o una richiesta di un servizio turistico;
- Trentino Marketing S.r.l., al fine di dar corso alla gestione operativa del Portale Turistico- Territoriale del Trentino e del correlato sistema di booking, in virtù della convenzione del 26.08.2014 e successiva procura speciale notarile dell'8.09.2014 (Rep. n. 69.237 e Atto n. 18.585 Notaio in Trento Dott. M. Dolzani);
- fornitori di servizi di comunicazione elettronica e produttori di strumenti elettronici;
- fornitori di servizi e soluzioni di pagamento per e-commerce;

4. Azienda per il Turismo con sede in Provincia di Trento nel cui ambito ha la sede operativa l'Operatore ricettivo, cui l'Utente abbia trasmesso per il tramite della Piattaforma una richiesta di prenotazione e/o una richiesta di un servizio turistico anche al fine di dar corso all'attività promozionale di natura istituzionale relativa ai siti partner e correlati (come definiti ed individuati all'art. 2.1 delle Condizioni Generali Booking Trentino);

Consorzio dell'Associazione Pro Loco con sede in Provincia di Trento (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) nel cui ambito ha la sede operativa l'Operatore ricettivo, cui l'Utente abbia trasmesso per il tramite della Piattaforma una richiesta di prenotazione e/o una richiesta di un servizio turistico al fine di dar corso all'attività promozionale di natura istituzionale relativa ai siti partner e correlati (come definiti ed individuati all'art. 2.1 delle Condizioni Generali Booking Trentino);;

- Feratel Media Technologies AG e P.M.I. s.r.l.

E. **DIRITTI DELL'INTERESSATO** - Relativamente ai dati medesimi l'Utente potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.lgs. 30.06.2003, n. 196 e ss mod. nei limiti ed alle condizioni previste dagli articolo 8, 9 e 10 del citato decreto legislativo.

F. **TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI** – Titolare del trattamento dei dati personali è Trentino Sviluppo S.p.A, mentre responsabile esterno del trattamento è stato nominato Trentino Marketing S.r.l.. L'elenco completo e aggiornato

CONTRATTO
TRA OPERATORE RICETTIVO / UTENTE

dei soggetti nominati responsabili del trattamento è disponibile, su richiesta, presso la sede legale della società.