

Progetto cofinanziato dall'Unione Europea con il POR FESR 2007-2013 – int. 2.1.2.11.4  
“Incentivi alla diffusione e all'utilizzo dell'ICT per il turismo”

Accordo per l'adesione sistema di Destination Management System (DMS) comprensivo di Booking-on-line della Regione Marche del sito [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it) e siti correlati

**Aggiornato al 17/06/2013**

**Da restituire compilato e firmato da parte della struttura ricettiva al fax. 071.8062154 con allegata copia documento di identità e copia del codice fiscale.**

## STRUTTURA RICETTIVA

Nome Azienda (di seguito “Cliente”).....

.....

Partita IVA / Codice Fiscale.....

Legale rappresentante/titolare/gestore.....

Località/Città ..... CAP .....

Via ..... N° civico .....

Tel ..... Fax .....

e-mail .....

Referente per il sistema di DMS comprensivo di booking on line della Regione Marche:

Referente .....

Località/Città ..... CAP .....

Via ..... N° civico .....

Tel ..... Fax .....

e-mail .....

Codice struttura ISTRICE:

Premesso che la **Regione Marche – Giunta Regionale – PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori:**

- intende offrire alle strutture ricettive presenti sul territorio regionale, nell'ambito dello svolgimento del proprio compito istituzionale di promozione ed organizzazione dell'accoglienza, informazione ed assistenza turistica per la Regione Marche, un valido strumento per promuovere maggiormente l'offerta ricettiva tramite il servizio di **“Richiesta informazioni e prenotazione strutture ricettive sul sito [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it)”** attraverso la piattaforma DMS della Regione Marche che é la piattaforma tecnologica volta a supportare il processo di informazione e prenotazione dell'offerta turistica delle Marche e che si avvale di una infrastruttura telematica, residente su **www.turismo.marche.it** e sui siti correlati;
- non deve in nessun caso intendersi in competizione o in sostituzione dei servizi già esistenti di prenotazione online realizzati dalle singole strutture ricettive, dalle associazioni degli operatori (consorzi, associazioni di categoria, etc.) e dalle agenzie di viaggio online (Expedia, Booking, MMone, AirportMarcheBooking, etc.) trattandosi invece di un valore aggiunto all'offerta turistica regionale;

- non è un'agenzia di viaggio e il sito **www.turismo.marche.it** ha scopo di promo-commercializzazione, pertanto non viene effettuata nessuna attività di intermediazione in quanto ogni accordo relativo al pernottamento viene stipulato tra il turista/utente e la struttura ricettiva;
- offre una sezione del proprio portale, **www.turismo.marche.it**, dedicata al servizio di Richiesta informazioni e prenotazione strutture ricettive della Regione Marche già censite sul sistema informativo regionale denominato ISTRICE per la comunicazione dei prezzi e per l'invio dei flussi turistici ai sensi della legge regionale n. 9 del 11 luglio 2006, n. 9 "Testo unico delle norme regionali in materia di turismo" e s.m.i. e del Regolamento (UE) n. 692/2011;
- designa un referente e fornisce il personale necessario per garantire l'erogazione del servizio sia online che offline;
- garantisce la visibilità alle strutture aderenti che mantengono aggiornato il sistema;
- assicura la regolarità del servizio sul portale salvo cause di forza maggiore;
- assicura la promozione del proprio servizio di Richiesta informazioni e prenotazione strutture ricettive della Regione Marche;
- assegna ad ogni struttura ricettiva aderente, o a chi da essa delegato, un'area personale e riservata, protetta da password, per l'inserimento della propria disponibilità e delle proprie tariffe;
- fornisce alla struttura ricettiva aderente l'assistenza per la gestione dell'applicazione informatica e l'assistenza necessaria per la corretta gestione dell'area personale ad essa assegnata;
- La struttura ricettiva è esonerata dal corrispondere commissioni e/o altri corrispettivi a Regione Marche per le prenotazioni concluse attraverso i servizi erogati dalla piattaforma DMS della Regione Marche e quindi sul sito [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it) e su tutti i canali partners (a titolo esemplificativo e non esaustivo: portali Provincia/Consorzi/Associazioni, portale del singolo operatore, ecc.), nonché per il tramite degli uffici pubblici accreditati allo svolgimento di servizi di informazione e accoglienza turistica nel territorio regionale
- Le presenti condizioni generali di accordo che regolano i rapporti conclusi tra Regione Marche, con la struttura ricettiva per l'utilizzo della piattaforma DMS regionale al fine di disciplinare in maniera uniforme gli accordi in modo omogeneo tra tutti i prestatori di servizi turistici della Regione e gli Utenti
- Le presenti condizioni di accordo, pubblicate sul sito internet [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it) alla voce "operatori", sezione DMS possono essere modificate in ogni momento da Regione Marche e ogni modifica delle condizioni di accordo è vincolante per la struttura ricettiva dal momento della sua pubblicazione sulla relativa sezione del sito Internet [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it)
- In caso di importanti e sostanziali modifiche del contenuto delle condizioni generali di accordo per le quali è prevista la comunicazione a mezzo fax o raccomandata, è fatto salvo per la struttura ricettiva il diritto di recesso disciplinato dall'art.11 del presente atto
- Viene garantito il trattamento dei dati nel pieno rispetto della vigente legislazione in materia di privacy e trattamento dei dati personali (art. 13 del D.Lgs. 196/2003)
- Per tutti i rapporti tra Prestatore di Servizi Turistici e Utente vale il rispetto della vigente legislazione in materia di codice al consumo D.lgs. 206/2005 e s.m.i. e dal Codice civile (Artt. 1321 e segg.; 1385, 1783 e segg.).

Tutto ciò premesso la struttura ricettiva

Le parti si impegnano a:

## Art. 1. Definizioni

Ai fini dell'applicazione delle presenti condizioni generali di accordo, le espressioni di seguito convenzionalmente indicate con la lettera maiuscola e in corsivo (siano esse al singolare o al plurale) avranno i seguenti significati:

- **Prestatore di servizi turistici** - è la struttura ricettiva turistica situata nelle Marche che ha concluso con Regione Marche PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori un accordo avente ad oggetto l'accesso al servizio offerto dalla piattaforma regionale del DMS;
- **Utente** è il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza il DMS regionale per effettuare una prenotazione presso le strutture ricettive turistiche marchigiane, del settore alberghiero o extra-alberghiero, ivi compresi gli alloggi privati previsti dagli artt. 32 e 33 della L.R. n. 9/2006;
- **PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori** è la struttura della Giunta Regionale della Regione Marche che si occupa della promozione dell'immagine turistica e territoriale delle Marche anche sul web all'indirizzo <http://www.turismo.marche.it>;
- **Siti Correlati** sono tutti i siti di informazione e promo-commercializzazione dell'offerta turistica delle Marche gestiti da Enti, soggetti pubblici o i siti che, pur non essendo gestiti da soggetti pubblici ospitano il "box prenotazione" della piattaforma DMS in relazione a specifiche iniziative di promo-commercializzazione di Regione Marche;
- **Partner** sono i soggetti che svolgono attività di promozione e valorizzazione turistica previsti dalla L.R. 9/2006 e dai Programmi annuali di Promozione turistica .
- **Piattaforma DMS comprensiva di Booking on line** è la piattaforma tecnologica di Destination Management System volta a supportare il processo di informazione e prenotazione dell'offerta turistica marchigiana che si avvale di una infrastruttura telematica, residente su **[www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it)** e siti correlati e di un centro di prenotazioni, contattabile tramite fax, posta elettronica, posta elettronica certificata, via PEC;
- **Extranet.visit.marche.it** è il sistema di gestione dei dati anagrafici e dei prezzi per le strutture ricettive delle Marche per l'inserimento e la gestione delle strutture e dei prezzi per il booking on line ad accesso riservato con credenziali del sistema informativo ISTRICE
- **Contenuto** è ogni dato digitale, testo, foto, disegno, sequenza audio e/o visiva, ecc. proveniente dal Prestatore di Servizi Turistici;
- **Web Client** è lo strumento di amministrazione di cui il Prestatore di Servizi Turistici dispone per l'inserimento e l'aggiornamento della propria scheda tecnica nella quale sono presenti le informazioni relative al Prestatore di Servizi Turistici e alla sua struttura;
- **Prenotazione** è qualsiasi ordine relativo al servizio turistico (alloggio) selezionato dall'Utente sul Sistema di DMS della Regione Marche;
- **Conferma di prenotazione** è la comunicazione elettronica (e-mail) di conferma del servizio richiesto che il Sistema genera automaticamente ed invia all'Utente ed al Prestatore di Servizi Turistici prescelto;
- **Cancellation Policy** sono le condizioni di annullamento della prenotazione in vigore presso la singola struttura ricettiva;
- **No show** è la mancata presentazione dell'Utente presso la struttura prenotata, in difetto di preventiva puntuale disdetta, effettuata nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle presenti condizioni generali di accordo 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.

## Art. 2 Oggetto

2.1 Il presente accordo ha per oggetto l'intesa per l'utilizzazione del sistema di Destination Management System comprensivo di Booking on line delle Marche da parte dei prestatori di servizi Turistici.

2.2 Il Prestatore di Servizi Turistici prende atto ed accetta che l'ordine di presentazione delle strutture prenotabili sul Sistema di DMS comprensivo di Booking on line della Regione Marche è casuale e non segue

criteri di classificazione o di qualità, fermo restando che le strutture selezionate sono il risultato della ricerca, effettuata direttamente dall'Utente - Turista o dagli uffici al momento dell'interrogazione del sistema, sulla base dei seguenti parametri: **località, periodo, durata del soggiorno, numero di alloggi richiesti, numero dei partecipanti ed eventuale filtro relativo ai servizi richiesti.**

2.3 Il Prestatore di Servizi Turistici prende atto ed accetta, altresì, che la Regione Marche non è parte del rapporto di intesa che, per effetto della prenotazione effettuata tramite il Sistema di DMS comprensivo di Booking on line, si instaura invece direttamente tra l'Utente prenotante e la struttura ricettiva da questo prescelta.

2.4 Il Prestatore di Servizi Turistici prende atto ed accetta che gli accordi posti in essere dall'Utente con la struttura ricettiva attraverso il Sistema di DMS comprensivo di Booking on line sono regolati dalle condizioni generali, allegate al presente accordo per costituirne parte integrante e sostanziale (All. 1) e rinvenibili su [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it), condizioni che il prestatore di servizi turistici si impegna ad applicare nel rapporto con il proprio cliente e denominate **CONDIZIONI GENERALI DI ACCORDO UTENTE /PRESTATORE DI SERVIZI TURISTICI**

2.5 È fatta salva la facoltà per il Prestatore di Servizi Turistici di inserire particolari condizioni nella propria scheda di presentazione (scheda tecnica), consultabile a Sistema all'atto della prenotazione, purché più favorevoli per l'Utente e comunque migliorative rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente in materia. In caso contrario le condizioni di intesa particolari, elaborate dal singolo Prestatore di Servizi Turistici che contrastino con le predette condizioni generali di accordo, saranno inefficaci nel rapporto con il cliente della struttura.

2.6 La Regione Marche ha la facoltà, indipendentemente dallo sviluppo tecnologico e senza doverlo motivare, di modificare o di migliorare in qualsiasi momento la tecnologia adottata, senza che il Prestatore di Servizi Turistici possa vantare diritto alcuno, salvo il diritto di recesso nel caso in cui ciò comporti modifiche sostanziali al servizio erogato.

### **Art. 3 - Inserimento, aggiornamento e protezione dei Contenuti**

3.1 Il Prestatore di Servizi Turistici inserisce e gestisce in autonomia, direttamente o per il tramite di terzi autorizzati, i contenuti ed i dati relativi alla propria struttura (immagini, testi, prezzi, disponibilità, ecc.) in apposita scheda tecnica cui ha accesso subordinatamente alla sua identificazione, attraverso l'impiego di credenziali di autenticazione (username e password già in possesso per la procedura Istrice), rilasciategli dalla Regione Marche direttamente o per il tramite di partner della stessa.

3.2 Il Prestatore di Servizi Turistici si impegna a conservare e mantenere riservate le credenziali di accesso (username e password) che gli vengono fornite e risponde pertanto della custodia delle stesse.

3.3 Tutti i dati presenti nella scheda tecnica del Prestatore di Servizi Turistici sono visibili a Sistema e rappresentano il contenuto informativo e descrittivo della relativa struttura ricettiva. Pertanto il Prestatore di Servizi Turistici si impegna al puntuale, corretto e organico inserimento ed aggiornamento dei contenuti medesimi, ogni volta che si verifichi una modifica.

3.4 Nel caso in cui il Prestatore di Servizi Turistici ometta di eseguire quanto richiesto dalla P.F. regionale preposta, la Regione Marche si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'erogazione del considerato servizio, a meno che il Prestatore di Servizi Turistici non provveda all'aggiornamento dei dati richiesti entro il termine assegnatogli.

3.5 L'erogazione del servizio rimane sospeso fino a quando il Prestatore di Servizi Turistici non provveda all'opera di aggiornamento richiesto, fermo restando che l'inerzia dello stesso protratta per oltre un anno dall'invito della Regione Marche o comunque il reiterato inadempimento all'obbligo di aggiornamento per più di tre volte nell'arco di un anno, consente alla Regione Marche di risolvere l'accordo ai sensi dell'art. 1456 c.c. per fatto e colpa del Prestatore di Servizi Turistici medesimo e di disporre l'esclusione dal Sistema di DMS comprensivo di booking on line della Regione Marche.

3.6 Nel caso in cui il Prestatore di Servizi Turistici ometta di comunicare i prezzi dei servizi previsti dall'art. 40 e ad inviare i dati relativi al movimento turistico, previsti dall'art. 43 della L.R. n. 9/2006 e dal Regolamento (UE) n. 692/2011 C59, la Regione Marche si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'erogazione di servizi del

DMS e booking on line, a meno che il Prestatore di Servizi Turistici non provveda all'aggiornamento dei dati medesimi su invito della PF regionale competente, entro il termine assegnatogli.

3.7 L'erogazione del servizio rimane sospeso fino a quando il Prestatore di Servizi Turistici non provveda all'invio dei dati relativi al movimento turistico e a quanto descritto al successivo punto 3.8, nonché alla comunicazione dei prezzi dei servizi, ove richiesto, fermo restando che l'inerzia dello stesso protratta per oltre un anno dall'invito della Regione Marche o comunque il reiterato inadempimento all'obbligo di aggiornamento per più di due volte nell'arco di un anno conformemente alla dichiarazione dei prezzi sul sistema ISTRICE, consente alla Regione Marche di risolvere l'accordo ai sensi dell'art. 1456 c.c. per fatto e colpa del Prestatore di Servizi Turistici medesimo e di disporre l'esclusione dal Sistema di DMS comprensivo di booking on line della Regione Marche. Questa operazione non esonera, comunque, dalla mancata applicazione delle sanzioni previste dall'art. 45 della L.R. n. 9/2006 da parte dei Comuni competenti per territorio.

3.8 Nel caso in cui il Prestatore di Servizi Turistici inserisca prezzi o condizioni di prezzo meno vantaggiosi almeno quanto quelli proposti o fatti proporre dal Prestatore di Servizi Turistici su altre piattaforme di prenotazione e di viaggi su Internet e nei propri canali di distribuzione (cosiddetta parity rate), la Regione Marche si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'erogazione del considerato servizio, a meno che il Prestatore di Servizi Turistici non provveda all'aggiornamento dei dati medesimi su invito della Regione Marche ed entro il termine assegnatogli.

3.9 La Regione Marche si riserva la facoltà di ridurre e/o precludere la visibilità sul sistema di DMS comprensivo di Booking on line delle Marche, nelle sezioni dedicate ai mercati internazionali, a quelle strutture che non abbiano tradotto almeno in lingua inglese i contenuti presenti nella rispettiva scheda, con la precisazione che nelle sezioni relative al mercato germanico, svizzero e austriaco occorre altresì la traduzione in lingua tedesca.

3.10 Il Prestatore di Servizi Turistici è direttamente ed unicamente responsabile nei confronti dell'Utente e dei terzi per ciò che riguarda la correttezza, la completezza, la veridicità e l'aggiornamento dei dati inseriti a Sistema, ivi compresi i prezzi, nonché per la disponibilità di camere ed alloggi. In particolare il Prestatore di Servizi Turistici si impegna ad indicare i prezzi, che non possono essere superiori ai massimi comunicati ai sensi dell'art. 40 della L.R. n. 9/2006, con la precisazione che gli stessi sono, oppure no, comprensivi dell'eventuale tassa di soggiorno, nei Comuni ove è applicata.

3.11 In caso di delega da parte del Prestatore di Servizi Turistici a terzi per l'inserimento di dati e contenuti, la responsabilità dei contenuti inseriti o aggiornati a Sistema ricade sempre sul Prestatore di Servizi Turistici.

3.12 Il Prestatore di Servizi Turistici dichiara e garantisce di essere titolare dei diritti di utilizzazione e di sfruttamento, ivi compresi la riproduzione, pubblicazione e divulgazione anche via internet, dei contenuti inseriti, aggiornati o modificati da lui o da suoi delegati o di averne comunque la legittima disponibilità con facoltà di cessione a terzi e che pertanto non viola alcun diritto di terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto di immagine, diritto d'autore, marchi, ecc.), essendo in possesso delle necessarie eventuali liberatorie, autorizzazioni o licenze e di aver assolto ad eventuali oneri fiscali o tributari relativi ai contenuti medesimi.

3.13 Il Prestatore di Servizi Turistici conferisce alla Regione Marche e ai suoi partner ogni diritto di sfruttamento dei predetti contenuti, esclusivamente per iniziative di promo-commercializzazione, senza limiti di tempo ed a titolo gratuito.

3.14 Tale diritto include tutte le possibilità di utilizzazione, riproduzione, divulgazione, pubblicazione con qualsiasi canale divulgativo esistente o con qualsivoglia mezzo tecnico o tecnologico, compresi l'utilizzo in Internet, l'elaborazione, la digitalizzazione e la traduzione o altri servizi online.



3.15 Resta inteso, inoltre, che la Regione Marche conserva la più ampia facoltà di inserire a propria discrezione dati o contenuti sulla pagina web dedicata al Prestatore di Servizi Turistici, contenente la descrizione e l'illustrazione della struttura ricettiva di quest'ultimo.

3.16 Resta altresì espressamente convenuto che 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, effettuata dal Prestatore di Servizi Turistici stesso o per suo conto da terzi, il presente accordo si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. per fatto e colpa del Prestatore di Servizi Turistici medesimo.

#### **Art. 4 - Interlocutore del Prestatore di Servizi Turistici**

4.1 Per tutte le problematiche connesse all'esecuzione del presente accordo, al momento della sua sottoscrizione il Prestatore di Servizi Turistici si impegna ad indicare, quale proprio referente, un soggetto appartenente alla propria organizzazione. Nel caso in cui l'Interlocutore designato dovesse, per qualsiasi causa, terminare la propria attività presso il Prestatore di Servizi Turistici, quest'ultimo dovrà immediatamente provvedere alla sua sostituzione.

#### **Art. 5 - Modalità di conclusione della prenotazione e obblighi del Prestatore di Servizi Turistici**

5.1 Per effetto della prenotazione a mezzo del Sistema di DMS comprensivo di Booking on line della Regione Marche si instaura un rapporto contrattuale diretto tra il Prestatore di Servizi Turistici e l'Utente prenotante, disciplinato dalle Condizioni Generali di accordo di cui al precedente art. 2.4.

#### **Art. 6 - Responsabilità**

6.1 Il Prestatore di Servizi Turistici prende atto ed accetta che nessuna responsabilità può essere ascritta alla Regione Marche:

- per mancata conclusione di transazioni attraverso il Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche, per eventuali prenotazioni errate, per eventuali danni diretti o indiretti causati dall'impossibilità, anche temporanea, di utilizzo del Sistema o conseguenti all'utilizzo abusivo da parte di terzi;
- per inadempimento o ritardo nell'esecuzione del contratto concluso tra l'Utente-Turista e la struttura ricettiva. 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 al Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche dalla singola struttura che è l'unica e diretta responsabile per ciò che attiene alla correttezza, completezza e aggiornamento dei dati consultabili tramite il Sistema di DMS e Booking on line, 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 [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it) e siti correlati;
- 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 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.

6.2 Per l'effetto, il Prestatore di Servizi Turistici si impegna, in relazione a quanto sopra, a manlevare e tenere indenne la Regione Marche da qualsiasi pretesa o richiesta da chiunque avanzata in merito.

6.3 Il prestatore di servizi turistici assume ogni responsabilità conseguente all'adempimento delle prestazioni di ospitalità nei confronti dell'utente e ne è direttamente responsabile e pertanto, si obbliga a manlevare la Regione dalle pretese che l'utente dovesse avanzare in relazione al cattivo adempimento delle prestazioni.

#### **Art. 7 - Subdomains e links**

7.1 Il Prestatore di Servizi Turistici può inserire, nella sezione del Sistema di DMS comprensivo del Booking on line della Regione Marche cui ha accesso, link ulteriori rispetto al proprio purché attinenti alla propria struttura o al territorio della Regione Marche.

7.2 È tuttavia fatto divieto al Prestatore di Servizi Turistici di inserire o di far inserire link aventi ad oggetto servizi turistici di destinazione (quali per esempio autonoleggio, ecc.), sistemi di prenotazione di terzi o elenchi di hotel comunque tutto ciò che non sia strettamente pertinente al territorio della Regione Marche.

7.3 In caso di contravvenzione al predetto divieto, La Regione Marche si riserva la facoltà insindacabile e vincolante di eliminare i link senza che il Prestatore di Servizi Turistici possa vantare alcuna pretesa o avanzare alcuna richiesta di risarcimento o indennizzo.

#### **Art. 8 – Durata dell'accordo e recesso del prestatore dei servizi turistici**

8.1 - Il presente accordo ha durata annuale dalla data di sottoscrizione con tacito rinnovo.

8.2 - Il Prestatore di Servizi Turistici ha il diritto di recedere dal presente accordo nel caso in cui al contenuto delle condizioni generali di accordo vengano apportate importanti e sostanziali modifiche, pubblicate sul [www.turismo.marche.it](http://www.turismo.marche.it) debitamente comunicate da Regione Marche mediante fax o raccomandata.

#### **Art. 9 - Divieto di cessione**

9.1 - L'accordo non può essere ceduto a terzi, salvo il caso di successione o di cessione dell'azienda, nel qual caso il successore subentra nel presente accordo nella posizione del Prestatore di Servizi Turistici, assumendone i relativi diritti ed obblighi.

#### **10 - Risoluzione dell'accordo**

10 – La Regione Marche si riserva il diritto di risolvere automaticamente il presente accordo ai sensi dell'art. 1456 c.c., con semplice comunicazione scritta da inviarsi al Prestatore di Servizi Turistici a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, nel caso di violazione e/o inadempimento dei seguenti obblighi:

- nel caso in cui il Prestatore di Servizi Turistici venga meno all'obbligo di riservatezza relativo alle proprie credenziali di accesso (username e password);
- 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, effettuata dal Prestatore di Servizi Turistici stesso o per suo conto da terzi;
- nei casi di cui agli artt. 3.5 , 3.7 ,3.9, 3.16
- nel caso in cui il Prestatore di Servizi Turistici venga assoggettato a procedure concorsuali.

#### **11 - Legge applicabile e Foro Competente**

11.1 La legge applicabile è la legge italiana.

11.2 Per ogni controversia nascente tra le parti e relativa al presente contratto comunque o ad esso connessa sarà competente in via esclusiva il Foro di Ancona.

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

#### **12 - Disposizioni finali**

12.1 L'eventuale nullità o inefficacia di una o più clausole contenute nel presente accordo non determina l'invalidità o l'inefficacia delle altre clausole né dell'accordo.

12.2 In tal caso le parti si impegnano a negoziare in buona fede la sostituzione della clausola invalida o inefficace, con l'obiettivo di raggiungere i medesimi risultati perseguiti dalla clausola invalida o inefficace e di salvaguardare la sostanza del presente accordo.

12.3 Il presente accordo è stato oggetto di articolata trattativa fra le parti, che ne hanno discusso ed approvato ogni singola clausola e che di ciascuna dichiarano di aver pienamente compreso il significato.

---

#### **SPAZIO RISERVATO ALLA STRUTTURA RICETTIVA**

Lette le Condizioni Generali di accordo di cui all'Allegato A, così come integrate dalle disposizioni contenute nel presente accordo, il sottoscritto esprime la propria integrale accettazione delle stesse e per l'effetto sottoscrive il presente accordo.



Dichiara, altresì, di aver letto, compreso ed accettato le “Condizioni Generali di accordo Utente/Prestatore di Servizi Turistici” che regolano i contratti posti in essere dall’Utente con la struttura ricettiva attraverso il Sistema di DMS comprensivo di Booking on line della Regione Marche, ai sensi di quanto previsto dagli artt. 2.3 e 2.4 del presente atto.

Data e firma

.....

Ai sensi e per gli effetti dell’art. 1341, 2° comma, Codice Civile si dichiara che sono stati oggetto di specifica trattazione e di approvazione espressa le clausole contraddistinte agli Art. 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 delle premesse inserite nelle Condizioni Generali di Accordo

Data e firma

.....

**Informativa ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. 196/2003:**

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 “Codice protezione dati personali”, La Regione Marche in relazione al trattamento dei dati forniti relativamente alla conclusione del presente contratto, informa la struttura ricettiva che gli stessi verranno esclusivamente utilizzati ai fini dell’esecuzione del predetto accordo e che tali dati verranno trattati con sistemi automatici e manuali e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. In relazione al trattamento degli stessi potrà esercitare in qualsiasi momento presso la sede della Regione Marche PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori. i diritti previsti dall’art. 7 della legge citata e con la sottoscrizione di tale informativa, esprime il consenso al predetto trattamento.

Firma.....

**SPAZIO RISERVATO ALLA PF TURISMO COMMERCIO E ATTIVITA’ PROMOZIONALI**

Si dichiara che la struttura ricettiva, parte del presente accordo, risulta essere accreditata al sistema ISTRICE della Regione Marche con codice identificativo n. \_\_\_\_\_

Attestazione ufficio Osservatorio Regione Marche PF TURISMO COMMERCIO E TUTELA DEI CONSUMATORI

.....



Allegato 1

## **CONDIZIONI GENERALI DI ACCORDO UTENTE /PRESTATORE DI SERVIZI TURISTICI**

### **Art. 1**

#### **Disposizioni generali.**

Le presenti condizioni generali di accordo (di seguito CGA) regolano gli accordi posti in essere dall'Utente con il Prestatore di Servizi Turistici attraverso il Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche.

E' fatta salva la facoltà per il Prestatore di Servizi Turistici di inserire particolari disposizioni contrattuali nella scheda di presentazione della propria struttura ricettiva, consultabile a Sistema all'atto della prenotazione.

In tal caso agli accordi conclusi attraverso il Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche si applicano le predette condizioni particolari purché più favorevoli per l'Utente rispetto alle presenti CGA e si applicano altresì, per quanto compatibili, queste ultime.

In ogni caso, ove l'Utente sia un Consumatore, agli accordi dallo stesso conclusi saranno applicabili le disposizioni contenute nel 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.

### **Art. 2**

#### **Definizioni.**

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

- **Utente** è il soggetto, persona fisica o giuridica, che utilizza il Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche per effettuare una prenotazione presso le strutture ricettive turistiche regione Marche, del settore alberghiero o extra-alberghiero, ivi compresi gli alloggi privati.
- **Consumatore** è la persona fisica che utilizza il Sistema di Booking della Regione Marche per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, eventualmente svolta.
- **Cliente** è l'Utente che ha effettuato la prenotazione attraverso il Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche.
- **Prestatore di Servizi Turistici** è la struttura ricettiva turistica situata nella Regione Marche.
- **PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori** è la struttura che si occupa della promozione dell'immagine turistica e territoriale della Regione Marche
- **Portale Turistico della Regione Marche** è il sito di proprietà della Regione Marche all'indirizzo <http://www.turismo.marche.it>
- **Siti Correlati**: tutti i siti di informazione e promo-commercializzazione delle strutture ricettive della Regione Marche
- **Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche** è la piattaforma tecnologica volta a supportare i processi di informazione, promozione e prenotazione dell'offerta turistica della Regione Marche. Il Sistema si avvale di una infrastruttura telematica, residente su <http://www.turismo.marche.it> e siti correlati contattabile tramite fax, posta elettronica e Posta elettronica certificata.
- **Prenotazione** è qualsiasi ordine relativo al servizio turistico (alloggio) selezionato dall'Utente sul Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche.
- **Conferma di Prenotazione** è la comunicazione elettronica (e-mail) di conferma del servizio richiesto che il Sistema genera ed invia all'Utente e alla struttura prescelta.
- **Cancellation Policy** sono le condizioni di annullamento della prenotazione in vigore presso la singola struttura ricettiva.

- **No Show** è la mancata presentazione del Cliente presso la struttura prenotata, in difetto di preventiva puntuale disdetta, effettuata nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle presenti CGA o nella Cancellation Policy.
- **Overbooking** (letteralmente “sovra prenotazione”) è la situazione che si verifica quando la struttura ricettiva accetta più prenotazioni rispetto ai posti disponibili.
- **Extranet.visit.marche.it** è il sistema di gestione dei dati anagrafici e dei prezzi per le strutture ricettive delle Marche per l’inserimento e la gestione delle strutture e dei prezzi per il booking on line ad accesso riservato con credenziali del sistema informativo ISTRICE

### **Art. 3**

#### **Oggetto dell’ accordo.**

L’accordo disciplinato dalle presenti CGA ha ad oggetto la fornitura di alloggio e di prestazioni ulteriori di dare o di fare che il Prestatore di Servizi Turistici esegue a favore del Cliente, verso il pagamento da parte di quest’ultimo di un corrispettivo in danaro. Le prestazioni ulteriori di dare e di fare 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.

L’ordine di presentazione delle strutture prenotabili è casuale e non segue criteri di classificazione o di qualità, fermo restando che le strutture selezionate sono il risultato della ricerca, effettuata direttamente dall’Utente, al momento dell’interrogazione del Sistema: località, periodo, durata del soggiorno, numero di alloggi richiesti, numero dei partecipanti ed eventuale filtro relativo ai servizi richiesti. Le indicazioni relative al servizio prenotato sono contenute nelle note e nei dettagli dell’offerta, conoscibili e consultabili prima della conclusione del processo di prenotazione.

Il Prestatore di Servizi Turistici è direttamente ed unicamente responsabile nei confronti dell’Utente per ciò che riguarda la correttezza, la completezza, la veridicità e l’aggiornamento dei dati inseriti a Sistema, ivi compresi i prezzi, nonché per la disponibilità di camere ed alloggi.

Il prestatore di servizi turistici assume ogni responsabilità conseguente all’adempimento delle prestazioni di ospitalità nei confronti dell’utente e ne è direttamente responsabile e pertanto, si obbliga a manlevare la Regione dalle pretese che l’utente dovesse avanzare in relazione al cattivo adempimento delle prestazioni.

### **Art. 4**

#### **Conclusioni dell’accordo.**

Per effetto della prenotazione a mezzo del Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche si instaura un rapporto contrattuale diretto tra il Prestatore di Servizi Turistici e il Cliente, disciplinato dalle presenti CGA.

La prenotazione consiste in un ordine relativo al servizio turistico individuato dall’Utente sul Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche, seguito da una comunicazione elettronica (e-mail) di conferma del servizio richiesto che il Sistema genera ed invia all’Utente e alla struttura prescelta.

La e-mail di conferma contiene, anche ai sensi di quanto previsto dall’art. 13 del D. Lgs. 70/2003, il riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del servizio prenotato e l’indicazione del prezzo, degli eventuali importi richiesti a titolo di caparra confirmatoria e delle condizioni inserite dalla struttura ricettiva nel DMS e il collegamento alle CONDIZIONI GENERALI DI ACCORDO UTENTE /PRESTATORE DI SERVIZI TURISTICI (All. 1)

La conferma può essere “salvo buon fine” nel caso in cui la struttura prenotata richieda nelle proprie condizioni inserite direttamente dalla struttura ricettiva nel sistema DMS all’indirizzo [extranet.visit.marche.it](http://extranet.visit.marche.it) il versamento, tramite bonifico bancario o tramite altra forma di pagamento direttamente negoziata tra il prestatore di servizi turistici e l’utente, di una somma di denaro a titolo di caparra confirmatoria. In tal caso la prenotazione si intende confermata una volta che la struttura abbia ricevuto il corrispettivo richiesto sul proprio conto corrente.

La prenotazione è “diretta”, il Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche genera automaticamente una e-mail di conferma, contenente il riepilogo delle condizioni di prenotazione relative alla struttura ricettiva prescelta contenente le condizioni inserite direttamente dal Prestatore di servizi turistici nel campo CONDIZIONI all’indirizzo [extranet.visit.marche.it](http://extranet.visit.marche.it).

E’ compito del Prestatore dei servizi turistici, contattare direttamente l’utente e richiedere l’adempimento delle condizioni richieste nel caso in cui abbia inserito nelle proprie condizioni nel sistema di DMS [extranet.visit.marche.it](http://extranet.visit.marche.it) nel campo condizioni delle particolari clausole (versamento caparra, ecc.) necessarie per rendere efficace la prenotazione stessa.

#### **Art. 5 Garanzie**

All’atto della prenotazione, il Prestatore di Servizi Turistici può richiedere all’Utente il versamento di una somma di danaro a titolo di caparra confirmatoria ai sensi dell’art. 1385 del Codice Civile, quale forma di garanzia della prenotazione effettuata e di eventuale acconto sul saldo dovuto.

Il prestatore di Servizi Turistici ha la possibilità di inserire nel campo CONDIZIONI nel DMS all’indirizzo [extranet.visit.marche.it](http://extranet.visit.marche.it) le condizioni di accettazione della prenotazione compreso l’eventuale versamento della caparra e i termini richiesti per rendere efficace la prenotazione.

E’ compito del Prestatore dei servizi turistici, contattare direttamente l’utente e richiedere l’adempimento delle condizioni richieste nel caso in cui abbia inserito nelle proprie condizioni nel sistema di DMS [extranet.visit.marche.it](http://extranet.visit.marche.it) nel campo condizioni delle particolari clausole (versamento caparra, ecc.) necessarie per rendere efficace la prenotazione stessa.

Tale somma di danaro rappresenta una quota percentuale del totale del servizio prenotato, calcolata in base alla misura comunicata dal Prestatore di Servizi Turistici all’Utente nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti in materia e in particolare D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice al consumo) il quale prevede al versamento della stessa, mediante bonifico bancario o altra forma di pagamento concordata direttamente con il prestatore di servizi turistici.

La prenotazione per il sistema informatico risulta immediatamente confermata e nel caso in cui non siano state inserite condizioni da parte del Prestatore di servizi turistici immediatamente esecutiva. Pertanto, viene scalata la disponibilità della stanza e nel caso in cui siano state stabilite delle condizioni di conferma ed è compito del prestatore dei servizi turistici contattare direttamente l’utente e aggiornare il sistema nel caso in cui il servizio richiesto abbia esito negativo.

Se, prestata la caparra confirmatoria, il Cliente è inadempiente, il Prestatore di Servizi Turistici può recedere dal accordo e trattenere la caparra versata nelle modalità previste dal D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (codice al consumo); parimenti si applica il D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (codice al consumo) nel caso di inadempienza da parte del Prestatore di Servizi Turistici.

#### **Art. 6**

##### **Inizio e fine del soggiorno**

Il Cliente ha diritto di usufruire dei servizi prenotati a partire dalle ore 14.00 del giorno di arrivo stabilito salvo diverso accordo con il prestatore di servizi turistici. Nel caso in cui i servizi siano forniti dal Prestatore di Servizi Turistici al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, dalle ore 6.00 del mattino del giorno di arrivo stabilito, è in facoltà del Prestatore di Servizi Turistici di considerare i servizi medesimi quale pernottamento a tutti gli effetti.

I servizi prenotati dovranno cessare entro le ore 10.00 del giorno di partenza, salvo diverso accordo. Nel caso in cui l'ospite non liberi l'alloggio entro le ore 10.00 del giorno della partenza, il Prestatore di Servizi Turistici ha il diritto di fatturare un ulteriore giorno di soggiorno.

Nel caso in cui l'accordo con il Cliente sia a tempo determinato, il soggiorno si conclude alla scadenza del periodo concordato. Nel caso di partenza anticipata del Cliente, il Prestatore di Servizi Turistici ha il diritto di richiedere il compenso totale previsto ed è, altresì, libero, nei limiti del possibile, di ricollocare le unità non utilizzate salvo diversi accordi con il prestatore dei servizi turistici.

#### **Art. 7**

##### **Recesso e Disdetta della prenotazione**

In applicazione dell'art. 55 comma 1 lett. b) del D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), agli accordi di fornitura di servizi relativi all'alloggio non si applica il diritto di recesso previsto dall'art. 64 del Codice medesimo. Per quanto concerne la disdetta della prenotazione da parte del Cliente si applicano le presenti CGA e, ove siano migliorative per il Cliente, le condizioni di cancellazione previste dal singolo Prestatore di Servizi Turistici.

Il Cliente che intenda disdire una prenotazione effettuata tramite il Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche deve darne comunicazione scritta (fax o e-mail) alla struttura prescelta.

Ferma restando la previsione di termini diversi ai sensi del comma 2 del presente articolo, se tale comunicazione perviene alla struttura prenotata fino a 30 giorni antecedenti l'inizio del soggiorno, il Cliente ha diritto alla restituzione dell'eventuale caparra se versata all'atto della prenotazione, al netto delle spese sostenute dalla struttura ricettiva (es. costi per bonifico bancario), debitamente rendicontate.

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.

Nel caso in cui la disdetta sopraggiunga oltre tale termine o non sopraggiunga affatto (cosiddetto No Show), il Prestatore di Servizi Turistici potrà applicare le seguenti sanzioni: nel caso in cui sia stata versata la caparra confirmatoria prevista a norma del precedente art. 5, si applica quanto previsto dal codice al consumo D. Lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo).

#### **Art. 8**

##### **Alloggio sostitutivo e caso fortuito o forza maggiore.**

Il Prestatore di Servizi Turistici non può recedere dalla prenotazione o disdira, nemmeno parzialmente, essendo tenuto a fornire il servizio prenotato, salvo che la prestazione sia divenuta impossibile per caso

fortuito o forza maggiore, nel qual caso il accordo si risolve e il Prestatore di Servizi Turistici è tenuto a restituire quanto eventualmente ricevuto dal Cliente a conferma della prenotazione.

Tuttavia e sempre che vi sia il consenso del Cliente, il Prestatore di Servizi Turistici può mettere a disposizione del Cliente medesimo una sistemazione alternativa, in sostituzione a quella prenotata e divenuta impossibile, purché la prima presenti caratteristiche equivalenti o superiori a quest'ultima.

Analogamente, nel caso di indisponibilità del servizio prenotato presso la struttura prescelta per Overbooking o per altri motivi (come ad esempio per preminenti ragioni di gestione), la struttura ricettiva ha l'obbligo, entro quattro ore dall'arrivo del Cliente, di offrire allo stesso una sistemazione sostitutiva di categoria equivalente o superiore a quella prenotata, all'interno della struttura medesima o, eventualmente, presso altra struttura che sia ubicata nello stesso luogo o in località limitrofe, che appartenga ad una categoria almeno equivalente a quella del Prestatore di Servizi Turistici e che offra servizi analoghi o superiori. Eventuali maggiori costi per la sistemazione sostitutiva sono integralmente a carico del Prestatore di Servizi Turistici.

Tuttavia, ad eccezione dell'ipotesi prevista dal 2° comma del presente articolo, se il Cliente rifiuta la sistemazione sostitutiva o tale sostituzione non è possibile, lo stesso avrà diritto alla restituzione della caparra se versata all'atto della prenotazione nei termini previsti dal articolo 92 comma 1 del D. Lgs. n.206 del 06/09/2005.

Nel caso la struttura non riesca a trovare una soluzione alternativa, resta ferma la responsabilità contrattuale da inadempimento del prestatore di Servizi Turistici che il Cliente potrà denunciare nelle sedi che riterrà più opportune.

#### **Art. 9 Diritti dell'ospite.**

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

#### **Art. 10 Obblighi del Cliente.**

Dal momento della prenotazione, per qualsiasi richiesta e/o modifica, il Cliente è tenuto a contattare direttamente la struttura ricettiva prescelta, utilizzando le indicazioni riportate in calce alla conferma di prenotazione.

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 nei termini e nei modi che ritiene opportuni. Il pagamento del corrispettivo in danaro da parte del Cliente va effettuato direttamente alla struttura ricettiva prenotata, secondo le modalità dalla stessa indicate nella conferma di prenotazione e al netto dell'eventuale caparra versata, e al netto della tassa di soggiorno ove applicabile.

Prima dell'utilizzo di apparecchi elettrici inusuali, l'ospite dovrà richiedere la preventiva autorizzazione da parte del Prestatore di Servizi Turistici. Per eventuali danni causati dal Cliente si applicano le norme generali in tema di risarcimento del danno.

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 al Prestatore di Servizi Turistici o a terzi e questo anche nel caso in cui il soggetto leso possa richiedere il risarcimento del danno direttamente al Prestatore di Servizi Turistici.

#### **Art. 11**

##### **Diritti del Prestatore di Servizi Turistici.**

Nel caso di rifiuto di pagamento o di ritardo da parte del Cliente nel pagamento dell'importo dovuto, il Prestatore di Servizi Turistici 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.

Il Prestatore di Servizi Turistici 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 del Prestatore di Servizi Turistici, 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.

#### **Art. 12**

##### **Obblighi del Prestatore di Servizi Turistici.**

Il Prestatore di Servizi Turistici 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.

Il prestatore di servizi turistici garantisce che tutti i prezzi da lui indicati nel Sistema sono prezzi lordi ed includono pertanto eventuali tasse ed imposte. Sono escluse le tasse di soggiorno ove applicabili.

#### **Art. 13**

##### **Responsabilità del Prestatore di Servizi Turistici.**

Il Prestatore di Servizi Turistici è responsabile dei danni patiti dal Cliente se il danno si è verificato nei locali o nelle pertinenze della struttura ricettiva e lo stesso o i propri dipendenti ne siano responsabili.

La custodia di oggetti di valore, denaro e titoli di credito, può essere rifiutata dal Prestatore di Servizi Turistici nel caso in cui si tratti di oggetti di valore superiore a quelli che normalmente vengono consegnati in custodia, con riferimento alla tipologia della struttura e del target della clientela abituale.

#### **Art. 14**

##### **Animali.**

Gli animali possono essere introdotti nella struttura ricettiva solo previa autorizzazione del Prestatore di Servizi Turistici ed, eventualmente, a fronte di un corrispettivo contrattato con il Prestatore di Servizi Turistici.

Restano esclusi dal divieto di cui al comma precedente i cani accompagnatori per non vedenti.



**Art. 15****Malattia o decesso dell'ospite nella struttura ricettiva.**

Nel caso in cui un ospite si ammali durante il periodo di soggiorno nella struttura ricettiva il Prestatore di Servizi Turistici ha l'obbligo di provvedere all'assistenza medica, se questa si renda necessaria e l'ospite non sia in grado di provvedervi autonomamente.

Il Prestatore di Servizi Turistici ha il diritto ad ottenere dall'ospite o, in caso di decesso, dai suoi eredi, il rimborso delle seguenti spese:

- a) spese mediche o farmaceutiche anticipate per conto dell'ospite;
- b) costi sostenuti per le eventuali operazioni di disinfezione, nel caso siano state prescritte dal medico o dalla autorità sanitaria;
- c) costi per la sostituzione di materiale non più utilizzabile come biancheria, lenzuola, letti ecc.;
- d) costi per il ripristino di pareti, oggetti di arredamento, tappeti ecc., nel caso in cui questi siano stati sporcati o danneggiati a causa della malattia o del decesso.

**Art. 16****Legge applicabile e Foro competente.**

Le presenti CGA e le disposizioni particolari del singolo Prestatore di Servizi Turistici sono regolate dalla legge italiana.

Per tutte le controversie inerenti al accordo tra Prestatore di Servizi Turistici e il Cliente, nel caso in cui quest'ultimo rivesta, ai sensi del D.Lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), la qualifica di Consumatore, competente è il Foro del luogo in cui il Cliente ha la propria residenza o il proprio domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato Italiano. Se, invece, il Cliente non sia un Consumatore ovvero, pur essendo Consumatore, non abbia residenza o domicilio nel territorio nazionale, competente a risolvere eventuali controversie relative al predetto accordo è in via esclusiva il Foro di residenza del Prestatore di Servizi Turistici.

**Art. 17****Richiamo clausole vessatorie.**

Dichiaro di aver letto, compreso ed accettato le disposizioni contenute negli artt. 5 (Garanzie), 7 ( Recesso e disdetta della Prenotazioni), 8 (Alloggio sostitutivo e caso fortuito o forza maggiore), 16 (Legge applicabile e Foro Competente).