



*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**

***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](http://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 con tutti i prestatori di servizi turistici
- 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).

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;
- **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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori della 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 di intesa 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.

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. 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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.

2.7 La PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori ha la facoltà, indipendentemente dallo sviluppo tecnologico e senza doverlo motivare, di attivare contratti per lo sviluppo, la gestione la manutenzione del sistema di DMS comprensivo di booking on line nelle modalità descritte nella DGR n. 938 del 27/06/2012 - Approvazione delle linee guida per l'erogazione di servizi di booking-on-line sul sito regionale del turismo.

### **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 PF turismo, commercio e tutela dei consumatori 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori o comunque il reiterato inadempimento all'obbligo di aggiornamento per più di tre volte nell'arco di un anno, consente alla PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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, nonché la comunicazione dei prezzi dei servizi, ove richiesto, fermo restando che l'inerzia dello stesso protratta per oltre un anno dall'invito della PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori o comunque il reiterato inadempimento all'obbligo di aggiornamento per più di tre volte nell'arco di un anno, consente a PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori ed entro il termine assegnatogli.

3.9 L'erogazione del servizio rimane sospesa fino a quando il Prestatore di Servizi Turistici non provveda all'invio dei flussi turistici e a quanto descritto nel punto 3.8, fermo restando che l'inerzia dello stesso protratta per oltre un anno dall'invito della PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori o comunque il reiterato inadempimento all'obbligo di aggiornamento per più di due volte nell'arco di un anno, consente a PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori di risolvere il contratto 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.

3.10 La PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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.

3.11 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.

3.12 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori e ai suoi partner ogni diritto di sfruttamento dei predetti contenuti, esclusivamente per iniziative di promozionalizzazione, 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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 contratto di cui al precedente art. 3.4.

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

5.3 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, dei mezzi di pagamento, degli eventuali importi richiesti a titolo di caparra confirmatoria.

5.4 La conferma può essere "salvo buon fine" nel caso in cui la struttura prenotata richieda il versamento, tramite bonifico bancario, di una somma di denaro a titolo di caparra confirmatoria. In tal caso la prenotazione si intende confermata una volta che la struttura abbia verificato, con esito positivo, l'accredito sul proprio conto della somma richiesta.

5.5 Il Prestatore di Servizi Turistici si impegna a prestare la massima collaborazione affinché il processo di prenotazione si concluda correttamente ed in particolare a rispondere puntualmente ed esaurientemente alle richieste dell'Utente interessato.

5.6 A conclusione del percorso di prenotazione, il Prestatore di Servizi Turistici è vincolato direttamente nei confronti dell'Utente ad erogare il servizio prenotato, secondo le specifiche riportate nella e-mail di conferma e secondo la tipologia della struttura prescelta, in linea con i livelli di qualità connessi alla classificazione o alla categoria di appartenenza della stessa.

5.7 In caso di reiterati rifiuti di prenotazione o di negligente inosservanza delle regole di buona condotta di cui al comma precedente, sarà in facoltà della PF Turismo, commercio e tutela e consumatori ridurre la visibilità della struttura ricettiva sulla Sistema di DMS comprensivo di booking on line della Regione Marche o, in alternativa e a propria discrezione, di ritenere risolto di diritto il presente contratto a norma di quanto previsto nell'art. 1456 c.c.

## **Art. 5 - Garanzie**

6.1 All'atto della prenotazione, il Prestatore di Servizi Turistici può richiedere all'Utente il versamento di una somma di denaro 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.

6.2 Tale somma di denaro rappresenta una quota percentuale del totale del servizio prenotato, calcolata in base alla misura comunicata dal Prestatore di Servizi Turistici all'Utente il quale provvede al versamento della stessa, mediante bonifico bancario, utilizzando le coordinate bancarie fornite dalla struttura ricettiva.

6.3 In tal caso, a norma dell'articolo precedente, la conferma di avvenuta prenotazione impegna il Prestatore di Servizi Turistici solamente a mantenere valida la prenotazione per cinque giorni lavorativi, a partire dalla data della prenotazione stessa.

6.4 Nello stesso termine, infatti, l'Utente deve provvedere ad inoltrare alla struttura ricettiva medesima, via fax o e-mail, copia dell'avvenuto bonifico e solo in tal caso la prenotazione risulterà definitivamente confermata.

6.5 Viceversa, decorso inutilmente tale termine, la struttura deve previamente contattare l'Utente per verificare le ragioni del mancato accredito della somma richiesta a titolo di caparra confirmatoria e può, successivamente a tale controllo, considerare nulla la prenotazione, svincolandosi da ogni obbligo nei confronti del prenotante.

6.6 Se, prestata la caparra confirmatoria, l'Utente è inadempiente, il Prestatore di Servizi Turistici può recedere dal contratto e trattenere la caparra versata; se inadempiente è il Prestatore di Servizi Turistici, l'Utente può recedere dal contratto ed esigere quanto versato a norma del presente articolo.

6.7 Nessuna responsabilità può pertanto essere addebitata alla PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori per l'ipotesi in cui l'operazione di addebito della penale di cancellazione non vada a buon fine per mancanza di copertura o per cause diverse a quelle oggetto del menzionato accertamento o comunque sopravvenute in epoca successiva alla prenotazione.

## **Art. 7 - Recesso e Disdetta della prenotazione - No Show**

7.1 Per quanto concerne la disdetta della prenotazione da parte dell'Utente si applicano le presenti condizioni generali di accordo e, ove siano migliorative per quest'ultimo, le condizioni di cancellazione previste dal singolo Prestatore di Servizi Turistici.

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

7.3 Ferma restando la previsione di termini diversi ai sensi del comma 2 del presente articolo, se tale comunicazione perviene alla struttura prenotata fino a 15 giorni antecedenti l'inizio del soggiorno, l'Utente ha diritto alla restituzione dell'eventuale caparra versata all'atto della prenotazione, al netto delle spese sostenute dalla struttura ricettiva (es. costi per bonifico bancario), debitamente rendicontate.

7.4 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.

7.5 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 di caparra confirmatoria prevista a norma del precedente art. 7, potrà trattenere l'intera somma di denaro versata tramite bonifico bancario;

7.6 Si considera No Show la mancata presentazione dell'Utente presso la struttura prenotata entro le ore 18.00 del giorno stabilito, salvo che non sia stato diversamente concordato.

### **Art. 8 - Alloggio sostitutivo e caso fortuito o forza maggiore - Overbooking**

8.1 Il Prestatore di Servizi Turistici 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, nel qual caso il contratto si risolve e il Prestatore di Servizi Turistici è tenuto a restituire quanto eventualmente ricevuto dall'Utente a conferma della prenotazione.

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

8.3 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 dell'ospite, 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.

8.4 Eventuali maggiori costi per la sistemazione sostitutiva sono integralmente a carico del Prestatore di Servizi Turistici.

8.5 Tuttavia, ad eccezione dell'ipotesi prevista dal 2° comma del presente articolo, se l'Utente rifiuta la sistemazione sostitutiva, lo stesso avrà diritto alla restituzione del doppio della caparra confirmatoria versata all'atto della prenotazione. Nel caso la struttura non riesca a trovare una soluzione alternativa, la restituzione del doppio della caparra versata è sempre dovuta all'Utente.

### **Art. 9 - Responsabilità**

9.1 Il Prestatore di Servizi Turistici prende atto ed accetta che nessuna responsabilità può essere ascritta alla PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori della 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.

9.2 Per l'effetto, il Prestatore di Servizi Turistici si impegna, in relazione a quanto sopra, a manlevare e tenere indenne la PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori da qualsiasi pretesa o richiesta da chiunque avanzata in merito.

### **Art. 10 - Subdomains e links**

10.1 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.



11.2 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.

11.3 In caso di contravvenzione al predetto divieto, La PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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. 11 – Durata dell'accordo e recesso del prestatore dei servizi turistici**

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

11.2 - 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori mediante fax o raccomandata.

### **12 - Divieto di cessione**

12.1 - 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.

### **13 - Risoluzione dell'accordo**

14.1 – La PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori 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.

### **14- Disposizioni Residuali**

Per quanto non specificato nel presente accordo si applicano le norme previste dal Decreto legislativo 6 settembre 2005 e s.m. " CODICE DEL CONSUMO " aggiornato con le nuove disposizioni in materia di multiproprietà e di turismo organizzato, ai sensi del D.Lgs 23 maggio 2011 n. 79.

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

15.1 La legge applicabile è la legge italiana.

15.2 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.

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

### **16 - Disposizioni finali**

16.1 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.

16.2 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.

16.3 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. 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16 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 PF Turismo, commercio e tutela dei consumatori, 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

.....