

**REGIONE
MARCHE**



*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”*

CONDIZIONI GENERALI DI ACCORDO UTENTE /PRESTATORE DI SERVIZI TURISTICI

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.

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

**REGIONE
MARCHE**



- Sistema di DMS e Booking on line della Regione Marche é 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.

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 al Sistema, ivi compresi i prezzi, nonché per la disponibilità di camere ed alloggi.

4 Conclusione 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.

**REGIONE
MARCHE**



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 deve contenere, anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del D. Lgs. 70/2003, il riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili all'accordo, 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.

La conferma può essere "salvo buon fine" nel caso in cui la struttura prenotata richieda, a norma del seguente art. 5, 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.

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.

5 Garanzie

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.

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, stampate sulla conferma di prenotazione.

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. 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.

Se, prestata la caparra confirmatoria, il Cliente è inadempiente, il Prestatore di Servizi Turistici può recedere dall'accordo e trattenere la caparra versata; se inadempiente è il Prestatore di Servizi Turistici, il Cliente può recedere dall'accordo ed esigere il doppio di quanto versato a norma del presente articolo, fermo restando quanto previsto dal successivo art.8.

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. Nel caso in cui i servizi siano forniti dal Prestatore di Servizi Turistici al Cliente, su richiesta di quest'ultimo,

**REGIONE
MARCHE**



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 il 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.

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 15 giorni antecedenti l'inizio del soggiorno, il Cliente 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.

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 di caparra confirmatoria prevista a norma del precedente art. 5, potrà trattenere l'intera somma di danaro versata tramite bonifico bancario.

8 Alloggio sostitutivo e caso fortuito o forza maggiore.

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 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.

**REGIONE
MARCHE**



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 sostituiva 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 sostituiva 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 sostituiva o tale sostituzione non è possibile, 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, resta ferma la responsabilità contrattuale da inadempimento del prestatore di Servizi Turistici che il Cliente potrà denunciare nelle sedi che riterrà più opportune.

9 Diritti dell'ospite

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.

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.

**REGIONE
MARCHE**



MARCHE
Insieme c'è futuro

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.

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.

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.

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.

**REGIONE
MARCHE**



MARCHE
Insieme c'è futuro

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.

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.

Richiamo clausole vessatorie

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