

CONDIZIONI GENERALI DI PRENOTAZIONE E FORNITURA SERVIZI TURISTICI

Allegato A) alla Convenzione per i servizi integrati di promocommercializzazione turistica, attuativa dell'Accordo Integrativo stipulato tra il Comune di Finale Ligure e Studiowiki Srl per le attività di promocommercializzazione turistica della destinazione (CIG B17922061E).



hello@destinationdesign.it
PEC destinationdesign@mpecert.it



Area marketing
marketing@destinationdesign.it



Area comunicazione
comunicazione@destinationdesign.it

1. Definizioni

Ai fini dell'applicazione delle presenti “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici”, le espressioni di seguito indicate con lettera maiuscola e in grassetto, sia al singolare che al plurale, hanno convenzionalmente i seguenti significati:

- **DMC:** Destination Management Company, struttura specializzata nella gestione, organizzazione e promozione di servizi turistici integrati all'interno della destinazione. La DMC del Comune di Finale Ligure è DEDE | Destination Design, composta da Studiowiki S.r.l. (mandataria), con sede in Savona – Largo dei Vegerio 6/6B, C.F. e P.IVA 01633810096 e Ideazione S.r.l. (mandante), con sede in Alba (CN) – Corso Torino 4, C.F. e P. IVA 02498390042;
- **RTI:** Raggruppamento Temporaneo d'Impresa tra Studiowiki Srl (capogruppo mandataria) e Ideazione Srl (mandante) incaricata per lo svolgimento del servizio di “Progettazione di piano strategico integrato per lo sviluppo turistico della destinazione Finale Ligure – anni 2024-2027 e relativa realizzazione dei servizi di marketing, promozione, comunicazione, digitalizzazione e sviluppo prodotto”;
- **Partner (Tour Operator/Agenzia di Viaggi):** intermediario professionale del settore turistico che può assumere il ruolo di fornitore e che si occupa di vendere pacchetti turistici completi, ideati e costruiti in collaborazione con la DMC in base agli obiettivi di marketing prefissati, combinando servizi di viaggio (trasporto,

alloggio, escursioni, esperienze, assistenza) in un'offerta unica e predefinita, resa disponibile e prenotabile attraverso i canali di promocommercializzazione utilizzati e autorizzati dalla DMC;

- **Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT):** si tratta di un servizio pubblico o pubblico-privato che ha l'obiettivo di informare i turisti su attrazioni, eventi, itinerari e servizi del territorio; accogliere i visitatori offrendo assistenza personalizzata al loro arrivo; distribuire materiale promozionale, come brochure, mappe, guide e gadget; raccogliere dati sui flussi turistici, opinioni dei visitatori e bisogni percepiti; promuovere la destinazione; vendere biglietti, pacchetti turistici o merchandising locale. Possono essere gestiti da enti pubblici, DMO/DMC, Consorzi turistici, operatori privati/ATI incaricati tramite specifico appalto;
- **Convenzionato:** è il soggetto fisico e/o giuridico aderente alle attività della “DMC” e/o della RTI, il quale sottoscrive una “Convenzione” per conferire a quest’ultima apposito mandato per promuovere, raccogliere e confermare rispetto agli Utenti/Acquirenti, le prenotazioni di servizi da egli stesso offerti, resi disponibili e prenotabili, attraverso i canali di promocommercializzazione utilizzati e autorizzati dalla DMC;
- **Fornitore:** è il “Convenzionato” che accetta le “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” della DMC; selezionato ed attivato con la sottoscrizione della Convenzione e delle “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” da essa derivate. Il Fornitore riceve una richiesta di prenotazione, conferma direttamente o riceve conferma automatizzata di prenotazione per uno o più servizi resi disponibili attraverso i canali di promocommercializzazione utilizzati e autorizzati dalla DMC;
- **Operatore turistico:** è l'operatore del settore ricettivo alberghiero ed extralberghiero, balneare, esperienziale e di tutti gli altri servizi correlati all'offerta turistica della destinazione, il quale accetta le “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” della DMC;

- **Utente/Acquirente – Cliente/Consumatore:** è il soggetto (persona fisica o giuridica) che accede ai canali di promocommercializzazione della DMC per acquisire informazioni, consultare offerte di servizi resi disponibili e prenotabili direttamente o indirettamente dai fornitori convenzionati, trasmettere a questi ultimi le proprie richieste di prenotazione ed ottiene le eventuali conferme. Il soggetto accetta queste “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” pubblicate nei canali di promocommercializzazione della DMC e agevolmente consultabili durante il processo di prenotazione;
- **DMS Deskline 3.0:** il sistema tecnologico utilizzato e la struttura operativa della DMC e dei Partner per consentire sia la gestione delle utenze (Organizzazioni Turistiche, Fornitori Convenzionati e Clienti), sia quella dei diversi Canali Marketing e/o Commerciali autonomi, sia le funzioni di ricerca, informazione, richiesta e conferma di prenotazione di servizi turistici in modalità digitalizzata e centralizzata fra le parti del contratto di vendita;
- **Canali Marketing e/o Commerciali:** sono gruppi marketing fra operatori e/o canali per la promozione, distribuzione e commercializzazione di offerte e servizi turistici, predisposti e/o resi accessibili dalla DMC attraverso DMS Deskline 3.0, visualizzabili su uno o più siti/app gestite direttamente dalla DMC, dai partner o da soggetti diversi: a ciascun canale e per le diverse finalità – promozionali e/o commerciali - sono abbinate “Condizioni generali e particolari di vendita” accettate dal fornitore e successivamente riproposte all’utente, al fine di consentire la conclusione delle prenotazioni e dei contratti di vendita fra le parti (fornitore convenzionato/utente acquirente);
- **Portale:** sito turistico ufficiale della destinazione;
- **Area web di Prenotazione/Piattaforma:** area web nella quale vengono operativamente promosse e prenotate le offerte dei servizi turistici per una sola tipologia e ivi compresi i servizi intrinsecamente ad essi riconducibili, così come definito nel D.lgs.

62/2018 e nella Dir. UE 2302/2015, ovvero non riconducibili a pacchetti turistici o servizi turistici collegati e, di conseguenza, assoggettabili alle disposizioni di tutela dei consumatori – Codice del Consumo D.lgs. 206/2005;

- **Siti Correlati e Siti Partner:** sono tutti i siti web di informazione e promocommercializzazione dell'offerta turistica della destinazione, rispettivamente gestiti dalla DMC per conto del Comune di Finale Ligure o che, pur non essendo di proprietà del Comune di Finale Ligure, ospitano l'area web di prenotazione in relazione a specifiche iniziative di promocommercializzazione dell'offerta turistica di destinazione (oltre al portale di destinazione, e.g. i siti dei fornitori, dei partner);
- **Informazioni:** comprendono le informazioni ed i materiali promozionali inerenti alle strutture ricettive, alberghiere ed extralberghiere, alle attività balneari, alle esperienze e ai servizi turistici - in senso ampio e allargato – della destinazione, oltre ai pacchetti turistici prenotabili sul portale visitFinaleLigure.it, sui siti di fornitori e partner, e su tutti gli altri canali di promocommercializzazione, attuali e futuri, scelti dalla DMC, ed aventi ad oggetto la descrizione del servizio turistico e delle attività turistiche, incluse le relative caratteristiche, i servizi messi a disposizione, le disponibilità, i prezzi e le offerte, le immagini (incluse foto/video/audio-video), periodi e date prenotabili, supplementi, policy di prenotazione, arrivo, accesso ed utilizzo dei servizi, accessibilità, penali e policy di cancellazione, info su sicurezza, coperture assicurative ed ogni altro elemento ed aspetto utile per l'utente/acquirente – cliente/consumatore;
- **Web Client:** strumento di amministrazione del DMS Deskline 3.0 di cui il fornitore convenzionato dispone per l'inserimento e l'aggiornamento della propria scheda tecnica, nella quale sono presenti le informazioni relative alla propria struttura o alla propria attività turistica;

- **Prenotazione:** è la richiesta di prenotazione trasmessa dall'utente al fornitore convenzionato o al partner attraverso i canali di promocommercializzazione della DMC e i servizi centralizzati della DMC: è da intendersi quale ordine, relativo ad uno o più servizi turistici selezionati e richiesti attraverso il percorso di prenotazione (on e off line) dopo la accettazione delle “Condizioni generali e particolari di vendita”;
- **Conferma di Prenotazione:** è la comunicazione con la quale il fornitore convenzionato o il partner, sia con canali e mezzi propri, sia attraverso i canali di promocommercializzazione della DMC e i servizi centralizzati della DMC, conferma all'utente l'avvenuta prenotazione dei servizi da lui richiesti presso uno o più fornitori convenzionati e/o partner che avevano conferito disponibilità prenotabili;
- **Policy di Cancellazione:** riguardano le regole – tempi, modi e forme – inerenti la possibilità di cancellazione e le eventuali conseguenti penali applicabili dai fornitori e partner nei confronti del cliente/consumatore: sono stabilite dai fornitori e partner, e sono presentate, visualizzate e accettate dagli utenti alla conclusione del processo di richiesta di prenotazione; le fasi e le operazioni di cancellazione della prenotazione saranno gestite direttamente fra cliente e fornitore o partner in riferimento a quanto evidenziato nel documento di conferma della prenotazione disponibile ad entrambe le suddette parti contrattuali;
- **No show:** è la mancata presentazione del cliente presso il fornitore dei servizi prenotati e confermati;
- **Penali di Cancellazione e/o No Show:** sono le penali per cancellazioni e casi di no-show, accettate dall'utente/cliente al momento dell'invio della prenotazione: sono sintetizzate e riepilogate anche nella conferma di prenotazione e danno diritto al fornitore di applicarle;
- **Overbooking:** o “sovra prenotazione”, è la situazione che si verifica quando il fornitore ha reso prenotabili più servizi di quelli realmente

da lui offerti e gestibili e, anche involontariamente e per problemi tecnici, di conseguenza, ha accettato più clienti, confermato prenotazioni per più servizi da lui complessivamente gestibili;

- **Servizi Turistici:** si intendono quelli ricompresi all'interno delle tipologie di servizi turistici e ad essi intrinsecamente integrati (trasporti, alloggi, servizi aggiuntivi, altri servizi diversi dalle prime tre tipologie), definite nel D.lgs. 62/2018 e nella Dir. UE 2302/2015, ovvero quelle entro i limiti delle quali è possibile proporli ed acquisire prenotazioni non riconducibili a pacchetti turistici o servizi turistici collegati e, di conseguenza, che saranno assoggettabili alle disposizioni di tutela dei consumatori – Codice del Consumo D.lgs. 206/2005;
- **Pacchetto turistico:** ai sensi D.lgs. 62 del 21 maggio 2018, la combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni:
 - tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi;
 - tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici sono:
 - acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento;
 - offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale;
 - pubblicizzati o venduti sotto la denominazione “pacchetto” o denominazione analoga;
 - combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo

contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

2. Disposizioni generali

La DMC agisce quale gestore tecnico e coordinatore operativo della piattaforma di prenotazione VisitFinaleLigure.it, senza assumere il ruolo di intermediario o organizzatore di pacchetti turistici ai sensi del D.lgs. 62/2018. I contratti di vendita e fornitura di servizi ricettivi si intendono conclusi direttamente tra il cliente/acquirente/consumatore e il fornitore convenzionato e/o il partner.

Il portale VisitFinaleLigure.it ("Portale") ospita la piattaforma tecnologica (DMS) "Deskline 3.0" che si avvale di una licenza regionale fornita dall'Agenzia Regionale In Liguria, con sede legale in Via Bartolomeo Bosco, 15 – 16121 Genova (Ge) – Italy, CF: 95054110101, Partita IVA 01803020991, la quale detiene il controllo delle informazioni caricate sul database Regionale.

La soluzione software Deskline 3.0 è:

- prodotta dalla Feratel Tecnology AG, Maria-Theresien-Strasse 8, 6020 Innsbruck, FN 72841w Landesgericht Innsbruck;
- distribuita a livello di "Organizzazione" dalla DMO Ligurian Riviera, con sede in Via Quadra Superiore, 16 – 17100 Savona (Sv) – Italy, Partita IVA 01704760097;
- concessa al Comune di Finale Ligure, con sede in Via Pertica, 29 – 17024 Finale Ligure (Sv) – Italy, Partita IVA 00318330099;
- integrata a livello tecnico sul portale turistico VisitFinaleLigure.it dalla Studiowiki Srl, con sede legale in Via Vegerio, 6/6 B - 17100 Savona (Sv) - Italy, Partita IVA 01633810096;
- gestita a livello operativo dalla Destination Management Company (DMC) di destinazione appaltatore per il Comune di Finale Ligure del servizio di progettazione di piano strategico integrato per lo sviluppo



FINALE LIGURE

my perfect place



turistico della destinazione Finale Ligure – anni 2024-2027 e relativa realizzazione dei servizi di marketing, promozione, comunicazione, digitalizzazione e sviluppo prodotto, in qualità di capogruppo del RTI DEDE | Destination Design composto da Studiowiki S.r.l. (mandataria), con sede in Savona – Largo dei Vegerio 6/6B, C.F. e P.IVA 01633810096 e Ideazione S.r.l. (mandante), con sede in Alba (CN) – Corso Torino 4, C.F. e P. IVA 02498390042.

La Destination Management Company (DMC) DEDE | Destination Design gestisce, per conto del Comune di Finale Ligure, le funzionalità del DMS Deskline 3.0 e il coordinamento di tutte le attività di promocommercializzazione implementate sia dalla rete degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) della destinazione, sia dai Tour Operator e dalle Agenzie di Viaggio partner della DMC stessa, con l’obiettivo di promuovere le proposte e le offerte degli operatori turistici che aderiscono all’iniziativa in qualità di soggetti convenzionati.

Per ottenere i propri obiettivi la DMC si avvale:

- di una propria struttura organizzativa;
- del portale VisitFinaleLigure.it e dei canali promozionali di proprietà della destinazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i social network, la newsletter, l’e-mail marketing, l’ufficio stampa;
- dei paid media, attraverso campagne di comunicazione e promozione e un budget per il media mix dedicato;
- del Destination Management System (DMS) presente sul portale VisitFinaleLigure.it;
- della rete degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) della destinazione;
- della rete dei Tour Operator e delle Agenzie di Viaggio partner, ingaggiate attraverso specifica “Lettera di mandato”.

I sopra elencati strumenti e canali consentono di mettere in contatto i fornitori di servizi turistici della destinazione (c.d. operatori ricettivi, esperienziali, balneari etc.) e i potenziali acquirenti (c.d. turisti), ai fini della

FINALE LIGURE

my perfect place

DE·DE →
DESTINATION DESIGN

i ideazione

SW STUDIO WIKI
brand&land

compravendita online e offline di servizi di natura turistica (c.d. marketplace). I fornitori di servizi turistici della destinazione possono offrire e mettere in vendita i propri servizi in forma non aggregata e concludere i relativi contratti di acquisto con gli acquirenti (c.d. modalità “booking”). I Tour Operator e le Agenzie di Viaggio partner possono offrire e mettere in vendita in forma aggregata (c.d. pacchetti vacanza) i prodotti e i servizi turistici dei fornitori di servizi turistici della destinazione e concludere i relativi contratti di acquisto con gli acquirenti (c.d. modalità “packaging”). Su ogni canale di promocommercializzazione (e.g. portale web VisitFinaleLigure.it, DMS, rete IAT) è sempre chiaramente indicato ed esplicitato il fornitore di servizio turistico che propone il prodotto/servizio turistico. La DMC, in compliance del ruolo di coordinamento e facilitazione, non è parte del contratto di vendita tra l'acquirente e il fornitore, che è concluso alle condizioni e ai termini di legge e di mercato, nel rispetto dei criteri di qualità e trasparenza a cui la DMC di destinazione e l'amministrazione del Comune di Finale Ligure si ispira.

L'utente che riceve la conferma di prenotazione, per i servizi resi disponibili e prenotabili dal fornitore, sarà considerato suo cliente, o altresì consumatore, in riferimento al D.lgs. n. 206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo): saranno pertanto applicabili le disposizioni contenute nel decreto suddetto, oltre a quelle in generale applicate 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.

Le presenti “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” sono consultabili:

- sul portale web VisitFinaleLigure.it;
- sui social network della destinazione (Facebook e Instagram);
- presso la rete degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) della destinazione;
- allegate ai contratti dei Tour Operator e delle Agenzie di Viaggio partner.

Le presenti “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” sono accettate:

- dai fornitori di servizi turistici convenzionati con la DMC;
- dai Tour Operator e dalle Agenzie di Viaggio partner della DMC;
- dagli utenti acquirenti dei servizi.

In caso di mancato rispetto delle “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” l’utente/acquirente e il fornitore di servizi turistici potranno trasmettere segnalazione all’indirizzo mail incoming@visitfinaleligure.it.

Ogni fornitore convenzionato e ogni Tour Operator e/o Agenzia di Viaggi partner potrà aggiungere alle presenti “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” ulteriori condizioni e policy proprie relativamente ai servizi proposti: esse dovranno ricevere approvazione in forma scritta da parte della DMC, in caso positivo saranno sempre mostrate all’utente/cliente nelle modalità previste dalla normativa vigente, fermo restando che le disposizioni previste da queste “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” prevorranno sempre e comunque su quelle aggiuntive.

3. Condizioni generali di contratto

Le presenti “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” disciplinano le condizioni di fruizione e prenotazione dei e sui canali e degli e sugli strumenti direttamente gestiti e/o controllati dalla DMC (a titolo esemplificativo e non esaustivo: il portale web VisitFinaleLigure.it e il correlato DMS; i canali social; la newsletter; il sistema di e-mail marketing; la rete degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica – IAT della destinazione); la DMC non può normare le policy di altri canali e strumenti non direttamente da essa gestiti e/o controllati (a titolo esemplificativo e non esaustivo: i canali e gli strumenti dei Tour Operator e delle Agenzie di Viaggio partner, italiani e stranieri). La DMC impone ai propri partner e fornitori convenzionati il rispetto delle “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici”. I partner e fornitori convenzionati che non si

uniformino, nell'esercizio delle proprie funzioni, a dette condizioni, saranno immediatamente estromessi, a insindacabile giudizio della DMC, dal sistema integrato di promocommercializzazione della destinazione, fatta salva la tutela del maggior danno patito dalla DMC stessa.

Le "Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici" sono visionabili dall'utente durante il processo di prenotazione e si trovano altresì pubblicate in versione integrale su tutti i canali di promocommercializzazione. È fatta salva la facoltà per la DMC di inserire disposizioni contrattuali particolari con visualizzazione delle stesse da parte dell'utente durante il processo di prenotazione. In tal caso tali disposizioni particolari prevarranno sempre sulle eventuali disposizioni generali che regolano i medesimi aspetti, a patto che le disposizioni particolari non siano in contrasto con le disposizioni generali. In ogni caso, ove l'utente sia un consumatore, ai contratti dallo stesso conclusi saranno applicabili le disposizioni contenute nel D.lgs. n. 79 del 2011 (Codice del Turismo) e, per quanto con esso compatibile, il D.lgs. n. 206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), in particolare le disposizioni di cui agli artt. 50 e ss., oltre a quelle in generale applicabili ai sensi del D.lgs. n. 70 del 09/04/2003 sui servizi della Società dell'Informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico.

4. Ruolo dei soggetti coinvolti

La DMC ha stipulato apposita Convenzione con i fornitori convenzionati (operatori turistici) e ha conferito mandato con apposita disposizione ai partner (Tour Operator e Agenzie di Viaggio). La DMC ricopre un ruolo di coordinamento neutrale rispetto al contratto stipulato tra fornitore convenzionato e/o partner verso l'utente/acquirente – cliente/consumatore. La DMC si limita a mettere a disposizione dei fornitori convenzionati, dei partner e degli utenti/acquirenti – clienti/consumatori i canali e gli strumenti per favorire l'incontro dell'offerta e della domanda nell'ambito della destinazione turistica (c.d. marketplace). La DMC non ha parte nel contratto tra utente e fornitore/partner. Ogni soggetto assume quindi responsabilità,

competenze, ruoli, diritti e obblighi in relazione alle presenti “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” e in riferimento alle definizioni richiamate nei precedenti articoli. La DMC, dunque, non assume alcuna responsabilità precontrattuale o contrattuale.

5. Contratto e relative modalità di conclusione della prenotazione

Attraverso le modalità di prenotazione e commercializzazione previste dalla DMC, l’utente/acquirente seleziona i servizi resi prenotabili dai fornitori/partner e invia al fornitore/partner una richiesta di prenotazione. Con la ricezione della conferma di prenotazione, il cliente conclude direttamente un contratto di vendita con il fornitore/partner: ciascuna delle parti assume quindi impegni e vincoli, responsabilità e diritti in relazione ad esse e alle vigenti normative.

La fornitura dei servizi prenotati e confermati dovrà essere in linea con i livelli di qualità descritti nella presentazione del servizio turistico, così come presentati dai fornitori convenzionati e/o dai partner. La prenotazione dei servizi richiesti, prenotati e confermati, assume forma vincolante, anche ai sensi degli artt. 1329 e 1331 Codice civile, salvo applicazione delle policy di cancellazione ed eventuali penali accettate.

A garanzia della prenotazione dei servizi selezionati e richiesti dal cliente, durante il processo di prenotazione possono essere a lui richiesti i dati relativi alla propria carta di credito, ovvero i propri riferimenti bancari, al fine di consentire eventuali addebiti di penali autorizzate e accettate dalle parti. A conclusione del percorso di prenotazione, il fornitore convenzionato ed il partner è direttamente vincolato nei confronti dell’utente/cliente ad erogare i “Servizi” prenotati e confermati; l’utente/cliente è vincolato verso il fornitore convenzionato e il partner, in riferimento alle Condizioni generali e particolari specificamente riportate nella conferma di prenotazione. La richiesta o la prenotazione dei servizi può avvenire anche tramite i servizi centralizzati della DMC in modalità off line, a mezzo telefono, posta elettronica o chat gestite dagli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica – IAT della destinazione: tale modalità



prevede sempre e comunque una gestione delle comunicazioni e delle conferme scritta verso i clienti e i fornitori/partner.

6. Dati descrittivi e di prenotazione

Le informazioni relative ai servizi proposti dai fornitori convenzionati e dai partner sono contenute nei canali di prenotazione della DMC: possono essere visionate dall’utente/cliente durante la procedura di prenotazione, ivi compresa la accettazione delle “Condizioni generali e particolari di prenotazione e fornitura servizi turistici”, nonché quella di fornire la carta di credito a garanzia della prenotazione e di autorizzarne anche l’uso per prelevare eventuali penali di cancellazione tardiva o di no show. I dati di prenotazione attengono alle offerte ed ai servizi resi esclusivamente disponibili dai fornitori e dai partner, accettate e validate dall’utente/cliente durante il processo di prenotazione a mezzo apposita richiesta. Il fornitore convenzionato e il partner è sempre l’unico diretto responsabile nei confronti del cliente per ciò che riguarda la correttezza, la completezza, la veridicità e l’aggiornamento dei dati presenti sui canali di prenotazione della DMC, sia per quelli inseriti in modo diretto, sia per quelli inseriti indirettamente dalla organizzazione delegata o mandataria, come ad esempio:

- la loro natura, accuratezza, completezza e veridicità, il loro aggiornamento, la regolarità e conformità di legge, le informazioni inerenti alle disponibilità prenotabili, alle tariffe applicate, ai supplementi ed alle riduzioni, nonché alla qualità dei servizi offerti;
- la legittimità o il diritto di uso di testi, immagini o materiali assoggettabili a diritti di copyright;
- il rispetto delle prescrizioni e degli obblighi di legge connessi all’esercizio della propria attività o al rapporto e alla conclusione del contratto di prenotazione con il cliente ai sensi delle vigenti normative.



La DMC si limita a rendere visibili i su elencati dati ed ogni altra informazione inserita dal fornitore convenzionato/partner e, pertanto, non garantisce e non assume responsabilità per eventuali danni o perdite subite dal cliente derivanti dalla loro inesattezza, e non assume responsabilità rispetto a eventuali pretese di terzi per violazione di diritti di sfruttamento patrimoniale e simili.

7. Carta di credito a garanzia e autorizzazioni di addebito

In alcuni casi il fornitore convenzionato e/o il partner prevedono che il cliente, durante la procedura di prenotazione, fornisca i dati della propria carta di credito a garanzia degli importi dei servizi richiesti nella prenotazione, senza che ciò comporti nessun immediato prelievo o addebito di somme di denaro al momento dell'invio o della conferma della prenotazione: i sistemi informativi di gestione dei dati utilizzati dalla DMC si limiteranno a verificare l'esistenza, la validità e la disponibilità consentita alla carta conferita a garanzia. I dati della carta di credito, o i riferimenti bancari, saranno inseriti direttamente dal cliente durante il processo di prenotazione o, in caso di utilizzo di procedure off line (telefono, e-mail, fax), saranno forniti al personale della DMC che li gestirà in modalità atte a preservare la riservatezza e la tutela dei dati forniti. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla DMC, sia nell'ipotesi in cui l'operazione di comunicazione dei dati della carta di credito non vada a buon fine per cause non imputabili alla DMC, sia nell'ipotesi in cui non vada a buon fine l'operazione di addebito di ogni importo dovuto per mancanza di copertura della carta di credito in momento diverso da quello nel quale è stata verificata la disponibilità. L'accettazione delle "Condizioni generali e particolari di prenotazione e fornitura servizi turistici", accompagnata dalla spunta o comunicazione di autorizzazione all'addebito effettuata dal cliente durante il processo di prenotazione, o in modalità off line, vale come autorizzazione preventiva per l'Istituto di Credito e/o al circuito delle Carte di Credito/Debito all'utilizzo dei dati inseriti/forniti in caso di addebiti dovuti al fornitore convenzionato/partner per prenotazioni confermate, penali di cancellazione o no show.



I dati rilasciati dall'utente/cliente vengono gestiti da sistemi informativi che rispettano gli standard PCI DSS, (Payment Card Industry Data Security Standard). Tutte le operazioni avvengono attraverso connessioni protette tramite codici di protezione SSL (Security Socket Layer) e protocollo https (http secure). I dati di carta di credito sono protetti dalla DMC e saranno comunicati al fornitore/partner esclusivamente per utilizzarli in caso di addebiti dovuti. I dati di cui trattasi, salvo l'adempimento di obblighi di legge, saranno immediatamente cancellati al termine del trattamento.

La DMC non assume alcuna responsabilità per l'eventualità di truffe, frodi o abusi da parte di terzi per un utilizzo improprio dei dati della carta di credito o dei riferimenti bancari per addebiti non dovuti, fatta eccezione che ciò sia ricollegabile ad atti o fatti direttamente e comprovatamente imputabili a quest'ultima.



8. Fruizione dei servizi prenotati e confermati

Il cliente ha sempre diritto di usufruire dei servizi prenotati e successivamente riepilogati nella conferma di prenotazione.

9. Recesso e disdetta della prenotazione – No Show

Per recesso e disdette di prenotazione sarà di prassi applicato l'art. 64 del D.lgs. n.206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo): solo nei casi di servizi particolari che generano comunque costi di preparazione indipendentemente dalla effettiva partecipazione e fruizione di quanto prenotato, non essendo beni restituibili senza danno al fornitore/partner, si applicheranno queste "Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici" relative a cancellazioni e penali accettate dal consumatore nel percorso di prenotazione. Il Cliente che intende disdire la prenotazione di uno o più servizi turistici prenotati e confermati deve inviare apposita comunicazione scritta ai recapiti indicati nella conferma di prenotazione.

10. Diritti del cliente

Per quanto concerne i prodotti e servizi turistici commercializzati sotto il coordinamento della DMC (ricettività alberghiera ed extra alberghiera, servizi turistici esperienziali, servizi balneari, servizi di trasporto e tutti i

servizi riconducibili alla filiera turistico-commerciale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: ristorazione, hotellerie, experience, NCC, bagni marini etc.) presenti sui canali di promocommercializzazione direttamente gestiti e/o coordinati dalla DMC (sito web VisitFinaleLigure.it, Destination Management System – DMS, social network Facebook ed Instagram, newsletter, direct e-mail marketing, rete degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica – IAT) e presenti sui canali di promocommercializzazione dei fornitori convenzionati e dei partner, il cliente, con la conferma di prenotazione, acquisisce la disponibilità di ogni infrastruttura, struttura, impianto, attrezzature, accesso, ingresso e servizio compreso nella fornitura prenotata e confermata.

11. Obblighi del cliente

All'atto della prenotazione il cliente deve inserire dati veritieri con specifico riferimento all'età, al numero e ai nominativi delle persone per le quali la prenotazione viene effettuata. Ogni richiesta e comunicazione di modifiche, specificazioni, aggiunte, variazione, disdette o cancellazioni di qualsiasi servizio inerente alla prenotazione dopo la sua conferma, va sempre inviata e gestita dal cliente direttamente con il fornitore/partner, utilizzando i recapiti presenti sulla conferma di prenotazione.

Per eventuali danni causati dal cliente alle strutture del fornitore convenzionato si applicano le norme generali in tema di risarcimento dei danni. Il cliente è responsabile per qualsiasi fatto o atto a lui imputabile o a persone per le quali è direttamente responsabile, così come dei danni causati a terzi.

12. Diritti del fornitore e del partner

Il fornitore convenzionato ed il partner hanno la facoltà di escludere il cliente dalle attività/esperienze e allontanarlo dalla propria azienda/attività nel caso in cui il medesimo:

- utilizzi quanto messo a sua disposizione con pregiudizio della proprietà o renda intollerabile la convivenza con gli altri clienti, tenendo un comportamento privo di riguardo, scandaloso o in ogni caso sconsiderato, ovvero si renda responsabile di condotte

penalmente rilevanti nei confronti del fornitore, del partner o degli altri loro clienti, del personale e/o delle persone che fruiscono degli stessi servizi;

- sia affetto da malattia contagiosa o da malattia il cui decorso superi il periodo di soggiorno concordato, nei casi di cure o profilassi particolari o previsti nella normativa e nei protocolli sanitari vigenti;
- non rispetti i regolamenti e le istruzioni impartite prima dell'inizio o durante lo svolgimento delle attività.



13. Obblighi del fornitore e del partner

Il fornitore e il partner sono obbligati a offrire i servizi prenotati e confermati secondo gli standard di qualità, sicurezza e prevenzione adeguati alla loro tipologia, ovvero rispettando disciplinari, convenzioni federali, norme degli albi professionali, e sempre in ottemperanza alle vigenti normative.

14. Animali

Gli animali non possono sempre accompagnare i loro proprietari nella fruizione dei servizi turistici proposti, fatta salva la preventiva autorizzazione o quantificazione di apposite tariffe applicabili. L'autorizzazione agli animali va considerata dal cliente al momento della selezione dei servizi, inviando richieste di prenotazione per strutture ricettive/attività/esperienze e servizi turistici che dichiarino di accettare gli animali e il loro accesso in riferimento alle specifiche policy (specie, razza, taglia, etc.), ovvero fornendo ogni informazione sugli animali al seguito e segnalando le effettive necessità per ottenere l'accettazione e l'eventuale quantificazione di importi aggiuntivi dovuti.

15. Legge applicabile e foro competente

Per eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione e/o all'interpretazione e/o alla validità delle presenti "Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici", o comunque per qualsiasi altra questione ad esse connessa, si applicano, in via esclusiva, la giurisdizione e la legge italiana e più specificatamente nel caso in cui:



- il cliente rivesta, ai sensi del D.lgs. n. 79 del 23/05/2011 (Codice del Turismo) e del D.lgs. n. 206 del 06/09/2005 (Codice del Consumo), la qualifica di Turista-Consumatore, sarà competente il Foro del luogo in cui quest'ultimo ha la propria residenza o il proprio domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato italiano;
- il cliente non sia un Turista-Consumatore ovvero, pur essendo Turista-Consumatore, non abbia residenza o domicilio nel territorio nazionale, sarà competente in via esclusiva il Foro di Savona.



I riferimenti normativi diretti delle presenti “Condizioni generali di prenotazione e fornitura servizi turistici” sono: [\[2\]](#)

- D.lgs. 62/2018 (servizi turistici collegati);
- D.lgs. 79/2011 (Codice del Turismo);
- D.lgs. 36/2023 (Codice Appalti – art. 119 subappalto **e art. 168 contratti di servizi**).

16. Luogo in cui vengono resi i servizi

I servizi si intendono, ad ogni effetto, resi dal fornitore e dal partner presso il luogo di fruizione degli stessi.

Finale Ligure, lì _____

Per presa visione ed accettazione del fornitore convenzionato e del partner

*Per presa visione ed accettazione del cliente/consumatore
(da effettuare anche con spunta online al termine del percorso di prenotazione)*