

“CONDIZIONI GENERALI” DI PRENOTAZIONE E FORNITURA SERVIZI TURISTICI

DMS Deskline 3.0 Feratel – Abruzzo - Canale “Abruzzo Welcome”

Gestito da Product Management company (PMC) per conto dei GAL Partner di progetto

1. Disposizioni generali.

Il DMS-Abruzzo è un sistema tecnologico per la gestione coordinata, centralizzata e digitalizzata delle destinazioni turistiche, comprese le funzioni di promozione delle offerte e dei servizi dei Fornitori, di informazione e gestione delle richieste di servizi turistici da parte degli Utenti, fino alla gestione delle richieste e conferme di prenotazioni afferenti al perfezionamento dei contratti di vendita di servizi turistici tra Fornitori e Clienti/Consumatori.

Esso si avvale di soluzione software Deskline 3.0 prodotta da Feratel Media Technologies AG.

In questa area web di prenotazione la PMC gestisce, per conto dei GAL partner del Progetto di Cooperazione “Abruzzo Nature Collection e per la iniziativa “Abruzzo Welcome”, le funzionalità del DMS Deskline 3.0 in Abruzzo per promuovere le proposte e le offerte commerciali dei propri soci diretti o indiretti, ovvero coloro che aderiscono alla iniziativa. A tal fine essa si avvale di un canale, presente su DMS-Abruzzo e denominato “Abruzzo Welcome”, per la promozione e la gestione centralizzata delle richieste e conferme di prenotazione di servizi turistici resi disponibili dai Fornitori e poi presentati agli Utenti su questo ed altri siti/app connessi, ovvero su altri siti web e App gestiti da soggetti terzi e partner attraverso collegamenti o integrazioni.

Avvalendosi del DMS-Abruzzo, la PMC svolge per conto dei GAL Partner di Progetto e, di conseguenza, nei confronti di Utenti e Fornitori, esclusivamente il mero profilo tecnico e di servizio operativo centralizzato, non assumendo mai ruoli e/o responsabilità nel contratto di vendita che è sempre accettato e sottoscritto esclusivamente tra Fornitore Convenzionato ed Utente/Cliente nel rispetto delle presenti Condizioni Generali con le quali sono regolati rispettivi diritti e responsabilità, nonché in riferimento alle specifiche Policy dello stesso canale “Abruzzo Welcome”.

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 (CG) sono proposte nelle aree web di prenotazione gestite dalla PMC sotto la voce “Condizioni Generali”: sono accettate e sottoscritte dal Fornitore Convenzionato prima che questi apra le disponibilità di servizi prenotabili, sono altresì esposte, consultabili dagli Utenti e a loro riproposte per accettazione prima della conclusione del processo di prenotazione per i servizi turistici selezionati;

Ogni Fornitore Convenzionato potrà aggiungere alle presenti CG ulteriori condizioni e policy proprie relativamente ai servizi proposti: esse saranno sempre mostrate all’Utente/Cliente nelle modalità suddette, fermo restando che le disposizioni di queste CG prevarranno sempre e comunque su quelle aggiuntive. Le CG, quelle eventualmente aggiuntive e tutte le policy definite, saranno sintetizzate nell’acronimo CGeP.

2. Definizioni.

Ai fini dell’applicazione delle presenti CG, le espressioni di seguito indicate con lettera maiuscola e in grassetto, sia al singolare che al plurale, hanno convenzionalmente i seguenti significati:

GAL Partner: sono il GAL Abruzzo Italico Alto Sangro, il GAL Terre Pescaresi ed il GAL Terre d’Abruzzo, ovvero le organizzazioni per lo sviluppo territoriale relativo alle aree di competenza che promuovono la iniziativa Abruzzo Welcome, la finanziano a valere su risorse FEASR, PSR Abruzzo 2014-2020, Progetto di Cooperazione Interterritoriale "Abruzzo Nature Collection" e rendono possibile acquistare servizi da fornitori dei propri territori ed offrirli a scopo promozionale ai turisti che sceglieranno di trascorrere periodi di vacanza in Abruzzo e di fruire di esperienze nei territori GAL.

PMC: è Abruzzo Innovazione Turismo soc. cons. a r.l., attiva in qualità di Product Management Company (in breve PMC) riconosciuta ai sensi della L.R 10/2023, che gestisce ed utilizza il DMS Deskline 3.0 e i propri servizi centralizzati a vantaggio dei propri soci o di soggetti aderenti alle proprie attività, per consentire la ricerca, la consultazione, la richiesta e la conferma di prenotazione per i servizi turistici che saranno oggetto del contratto di vendita concluso fra Fornitori e Clienti attraverso questo sito/App ed i servizi centralizzati PMC;

in questo caso opera per conto dei GAL Partner di Abruzzo Welcome e gestisce operativamente e tecnologicamente le operazioni necessarie per la realizzazione del progetto;

Convenzionato: è il soggetto fisico e/o giuridico aderente alle attività “Abruzzo Welcome”, il quale sottoscrive con uno dei GAL Partner un contratto per conferire a quest’ultimo apposito mandato per promuovere, raccogliere e confermare rispetto agli Utenti, le prenotazioni di servizi da egli stesso offerti, resi disponibili e prenotabili, attraverso DMS Deskline 3.0 e servizi centralizzati PMC, ovvero a mezzo Canali Marketing e/o Commerciali collegati a siti correlati o partner;

Fornitore: è il Convenzionato che accetta le CG e le Policy del Canale Abruzzo Welcome selezionato ed attivato con la sottoscrizione dei suddetti documenti, riceve una richiesta di prenotazione, conferma direttamente o riceve conferma automatizzata di prenotazione per uno o più servizi resi disponibili attraverso questo sito/App, il DMS Deskline 3.0 ed i servizi centralizzati della PMC;

Utente: è colui che accede a questa area web per acquisire informazioni, consultare offerte di servizi resi disponibili e prenotabili direttamente o indirettamente dai Fornitori, trasmettere a questi ultimi le proprie richieste di prenotazione ed ottenerne le conferme attraverso il DMS Deskline 3.0 gestito dalla PMC in riferimento alle disponibilità conferite dai GAL Partner e rese disponibili dai Fornitori;

Cliente: è la persona fisica/giuridica che accetta queste CG e le CGeP pubblicate nei siti web o durante il processo di prenotazione, invia una richiesta di prenotazione attraverso questo sito/App ed i servizi centralizzati della PMC, riceve conferma di prenotazione per uno o più servizi resi disponibili dal Fornitore;

DMS Deskline 3.0: si intende il sistema tecnologico utilizzato e la struttura operativa della PMC e dai GAL Partner per consentire sia la gestione delle utenze (Organizzazioni Turistiche, Fornitori Convenzionati e Clienti), sia quella dei diversi Canali Marketing e/o Commerciali autonomi dotati ciascuno di rispettive CGeP, 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 PMC attraverso DMS Deskline 3.0, visualizzabili su uno o più siti/app gestite direttamente da PMC, dai GAL Partner o da soggetti diversi: a ciascun canale e per le diverse finalità – promozionali e/o commerciali - sono abbinata CGeP accettate dal Fornitore e successivamente riproposte all’Utente nelle corrispondenti aree web al fine di consentire la conclusione delle prenotazioni e dei contratti di vendita fra le parti (Fornitore/Consulatore);

Area web di prenotazione: 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 DL. 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 DL 206/2005: ogni area dispone ed espone queste Condizioni Generali, ogni altra condizione aggiuntiva proposta dal Fornitore, ogni Policy ad connessa e complementare, tutte sintetizzabili nelle CGeP;

Siti Correlati e Siti Partner: sono tutti i portali, i siti web, le App ed altre reti e/o soluzioni, tecnologiche e digitali, di informazione e di promozione che ospitano l’area web di prenotazione “Abruzzo Welcome” per servizi turistici proposti e resi prenotabili per gli Utenti dai Fornitori attraverso il DMS Deskline 3.0;

Informazioni: comprendono tutte le informazioni, presenti nell’area web di prenotazione PMC, fornite dai Fornitori agli Utenti, per descrivere strutture, infrastrutture, impianti, attrezzature, locali e percorsi funzionali alla fornitura di servizi turistici presentati, pubblicati e resi prenotabili nell’area web “Abruzzo Welcome” ovvero testi, immagini, dati e caratteristiche tecnico-funzionali, disponibilità, periodi e date prenotabili, prezzi e tariffe, supplementi, riduzioni, offerte, policy di prenotazione, arrivo, accesso ed utilizzo dei servizi, penali e policy di cancellazione, info su sicurezza, coperture assicurative ed ogni altro elemento ed aspetto utile per l’Utente;

Prenotazione: è la richiesta di prenotazione trasmessa dall’Utente al Fornitore attraverso il DMS Deskline 3.0 ed i servizi centralizzati della PMC: è da intendersi quale ordine, relativo ad uno o più servizi turistici selezionati e richiesti attraverso il percorso effettuato nell’area web di prenotazione dopo la accettazione delle CGeP: per il perfezionamento della stessa occorre solo la conferma che sarà trasmessa dal Fornitore in forma automatizzata o diretta sempre attraverso il DMS Deskline 3.0 ed i servizi centralizzati della PMC;

Conferma di prenotazione: è la comunicazione con la quale la PMC conferma all’Utente/Cliente l’avvenuta prenotazione dei servizi da lui richiesti presso uno o più fornitori/convenzionati che ne avevano conferito

disponibilità prenotabili: nella maggior parte dei casi avviene in via elettronica a mezzo e-mail generate automaticamente dal DMS Deskline 3.0 che vengono inviate contestualmente sia agli Utenti/Clienti, sia ai fornitori/convenzionati interessati, ma in alcuni casi, essa potrà essere comunicata dai servizi centralizzati della PMC, anche a mezzo e-mail manuale e/o fax, sempre in modalità scritta, sia agli Utenti/Clienti, sia ai Fornitori/Convenzionati;

Policy di Cancellazione: riguardano le regole – tempi, modi e forme – inerenti la possibilità di cancellazione e le eventuali conseguenti penali applicabili dai Fornitori nei confronti del Cliente/Consumatore: sono stabilite dai Fornitori, sono presentate e visualizzate dagli utenti sulla area web di prenotazione “Abruzzo Welcome”, sono accettate dagli Utenti alla conclusione del processo di richiesta di prenotazione accettando le CGeP; le fasi e le operazioni di cancellazione della prenotazione, saranno accolte e gestite dalla PMC, attraverso l’invio di conferma di cancellazione contestuale al Cliente e al Fornitore, ovvero gestita direttamente fra Cliente e Fornitore 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 attraverso il DMS Deskline 3.0 ed i servizi centralizzati PMC;

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 in riferimento alle CGeP ed alle suddette policy di cancellazione.

Overbooking: o “sovrapprenotazione” 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 e impossibilitato a fronteggiare le forniture confermate.

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.L. 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 DL 206/2005.

3. Oggetto.

Le presenti CG disciplinano l’accesso alle aree web di prenotazione gestite dalla PMC da parte dei Fornitori e degli Utenti/Clienti, attraverso il DMS Deskline 3.0, il Canale “Abruzzo Welcome” ed altri siti web/app propri o gestiti da terzi soggetti partner: la finalità è quella di favorire supportare ed ottimizzare sia la presentazione delle offerte turistiche da parte dei Fornitori, sia i servizi di informazioni, ricerca, prenotazione da parte di Utenti/Clienti, avvalendosi della tecnologia DMS Deskline 3.0 e dei servizi centralizzati della PMC;

4. Ruoli, competenze e responsabilità dei soggetti coinvolti.

L’ordine di presentazione dei servizi prenotabili nell’area web di Prenotazione è casuale e non segue criteri di classificazione o di qualità: i fornitori ed i servizi selezionati sono consecutivi al risultato della ricerca effettuata dall’Utente/Cliente al momento dell’interrogazione della stessa.

Sebbene il soggetto che paga effettivamente i servizi potrebbe essere diverso dal Cliente – nel caso di Abruzzo Welcome saranno i GAL Partner di progetto a saldare i costi delle attività ed esperienze fruite gratuitamente dai Clienti Turisti, il contratto di vendita e fornitura dei servizi turistici ed ogni obbligo e attinente conseguenza derivante avviene sempre e comunque fra il Fornitore e il Cliente (Parti), attraverso il DMS Deskline 3.0 ed i servizi centralizzati della PMC. Ogni soggetto assume quindi responsabilità, competenze, ruoli, diritti e obblighi in relazione alle presenti CGeP e in riferimento alle definizioni richiamate nei precedenti Art.1 e 2.

La PMC ed i GAL Partner ricoprono un ruolo neutrale rispetto alla fornitura dei servizi da parte dei Fornitori ed gli Utenti/Consumatori e pertanto, essi, non assumono mai alcuna responsabilità, precontrattuale o contrattuale per le prenotazioni raccolte, gestite e trasmesse attraverso il DMS Deskline 3.0, quelle non concluse fra le parti, la fruizione o nella erogazione parziale o difforme rispetto ai servizi prenotati e confermati, gli eventuali inadempimenti nei versamenti di acconti, caparre, pagamenti tardivi o parziali, la contabilizzazione e la emissione di ricevute e/o fatture ad essi relative.

La PMC ed i GAL Partner non assumono alcuna responsabilità anche nel caso di inadempimenti, di illeciti, di danni fra le parti o verso terzi afferenti ai “Servizi” prenotati: Cliente e Fornitore, potranno comunque segnalare alla PMC ed ai GAL Partner eventuali criticità affinché questa possa attivare ogni azione utile ad evitarle nel futuro.

5. Modalità e procedure di prenotazione.

Attraverso le Aree web di prenotazione, l’Utente seleziona i servizi resi prenotabili dai Fornitori e, dopo aver apposto le spunte di accettazione, invia al Fornitore una richiesta di prenotazione attraverso il DMS Deskline 3.0 ed i servizi centralizzati PMC. Con la ricezione della conferma di prenotazione, il Cliente conclude direttamente un contratto di vendita con il Fornitore, che aveva già accettato le CGeP del canale Marketing e/o Commerciale: ciascuna delle parti assume quindi impegni e vincoli, responsabilità e diritti in relazione ad esse ed alle vigenti normative.

La fornitura dei servizi prenotati e confermati dovrà essere in linea con i livelli di qualità descritti nelle Aree web di prenotazione, come caricati dai Fornitori o da Organizzazione turistica da lui delegata o mandataria. 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: la conferma viene elaborata in forma automatizzata attraverso DMS Deskline 3.0 ai servizi centralizzati della PMC, sempre rispetto alle disponibilità di servizi resi prenotabili dai Fornitori, evidenziando nelle rispettive conferme per il Fornitore e per il Cliente, le condizioni e le policy di prenotazione, i prezzi, i tempi e le modalità di pagamento, le policy di cancellazione e penali, ogni altra informazioni prevista dalle vigenti normative.

In caso di eventuale rifiuto della richiesta da parte del Fornitore per over booking riscontrato a seguito di problemi tecnologici (interruzione energia elettrica, linea internet, etc.) in capo al DMS Deskline 3.0, la PMC invierà immediata comunicazione all’Utente/Cliente proponendo una soluzione alternativa o l’annullamento della prenotazione da questi effettuata.

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 autorizzati da parte del Fornitore in riferimento alle CGeP accettate dalle parti. A conclusione del percorso di prenotazione, il Fornitore/Convenzionato è direttamente vincolato nei confronti dell’Utente/Cliente ad erogare i “Servizi” prenotati e confermati attraverso le Aree web di Prenotazione gestite dalla PMC nelle aree web dei GAL Partner; il Cliente è vincolato verso il Fornitore/Convenzionato in riferimento alle CGeP ed alle specifiche riportate nella conferma di prenotazione. La richiesta o la prenotazione dei servizi può avvenire anche, in casi eccezionali, tramite i servizi centralizzati della PMC in modalità off line, a mezzo telefono, posta elettronica o Fax ai riferimenti pubblicati sulla area web di prenotazione: tale modalità prevede sempre e comunque una gestione delle comunicazioni e delle conferme scritta verso i Clienti ed i Fornitori.

6. Informazioni e dati di prenotazione.

Le informazioni relative ai servizi proposti dai Fornitori sono contenute nell’area web di prenotazione dei GAL Partner e gestita dalla PMC: possono essere visionate dall’Utente/Cliente durante la procedura di prenotazione, ivi compresa la accettazione delle CGeP, 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, le accettazioni per la privacy prima della conferma definitiva della prenotazione.

Le informazioni sono relative ai servizi presentati e resi disponibili dai Fornitori in relazione a quanto già definito all’Art.2 di queste CG.

I dati di prenotazione attengono alle offerte ed ai servizi resi esclusivamente disponibili dai Fornitori o dalla Organizzazione Turistica da essi delegata o Mandataria, alle offerte ed ai servizi consultati e selezionati, alle CGeP, accettate e validate dall’Utente durante il processo di prenotazione a mezzo apposita richiesta trasmessa al Fornitore attraverso DMS Deskline 3.0 e servizi centralizzati PMC, nonché ai servizi prenotati confermati al Fornitore ed al Cliente attraverso stessi mezzi e modalità.

Il Fornitore 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 nella Area web di Prenotazione della PMC, 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 assoggettati a diritti di copyright che il Fornitore di servizi ha inserito nella DMS Deskline 3.0;
- 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 area web della PMC si limita a rendere visibili i su elencati dati ed ogni altra informazione inserita dal Fornitore e, pertanto, non garantisce e non assume responsabilità per eventuali danni o perdite subite dal Cliente derivanti dalla loro inesattezza.

7. Carta di credito a garanzia e autorizzazioni di addebito.

La PMC, come forma di garanzia della prenotazione nei confronti del Fornitore, in alcuni casi prevede 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 PMC e dal DMS Deskline 3.0 si limiteranno a verificare la esistenza, la validità e la disponibilità consentita alla carta conferita a garanzia.

I dati di Carta di Credito o i riferimenti bancari saranno inseriti direttamente dal Cliente nella area web della PMC durante il processo di prenotazione o, in caso di utilizzo di procedure off line (telefono, e-mail, fax), saranno forniti al personale della PMC che li gestirà in modalità atte a preservare la riservatezza e la tutela dei dati forniti.

Nessuna responsabilità può essere addebitata alla PMC, sia nella ipotesi in cui l'operazione di comunicazione dei dati della carta di credito non vada a buon fine per cause non imputabili alla PMC, sia nella ipotesi in cui non vada a buon fine l'operazione di addebito di ogni importo dovuto per mancanza di copertura della Carta in momento diverso da quello nel quale è stata verificata la sola disponibilità.

L'accettazione delle CGeP, accompagnata dalla e la spunta o comunicazione di autorizzazione all'addebito effettuata dal Cliente durante il processo di prenotazione sulla area web della PMC 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 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 PMC e saranno comunicati al Fornitore 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 PMC 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 trasmessa ad entrambe le parti (Fornitori e Clienti) attraverso DMS Deskline 3.0 e servizi centralizzati PMC in riferimento alle Informazioni pubblicate dal Fornitore ed alle CGeP.

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, si applicheranno queste Condizioni Generali e le Policy 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 attraverso l'area web di prenotazioni dei GAL Partner, deve inviare apposita comunicazione scritta ai recapiti indicati nella conferma di prenotazione.

10. Diritti del Cliente.

Per quanto concerne le Attività/Esperienze Abruzzo Welcome, il Cliente 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 ed al numero ed ai nominativi delle persone per le quali la prenotazione viene effettuata. Ogni richiesta e comunicazione 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, utilizzando i recapiti presenti sulla conferma di prenotazione.

Prima di iniziare ad utilizzare attrezzature, infrastrutture o apparecchi elettrici inusuali, il Cliente dovrà richiedere la preventiva autorizzazione al Fornitore.

Per eventuali danni causati dal Cliente 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.

Il Fornitore/Convenzionato ha la facoltà di escludere il Cliente dalla Attività/esperienza ed allontanarlo dalla propria Azienda o dalle attività in corso 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 o degli altri suoi 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 o struttura ricettiva Convenzionata.

Il Fornitore è obbligato ad offrire i servizi prenotati e confermati secondo gli standard di qualità, sicurezza e prevenzione adeguati alla loro tipologia, ovvero rispetto di disciplinari, convenzioni federali, albi professionali per i servizi aggiuntivi, sempre in ottemperanza delle vigenti normative.

14. Animali.

Gli animali di norma non possono sempre accompagnare i loro proprietari nella fruizione di servizi aggiuntivi, fatta salva preventiva autorizzazione o quantificazione di apposite tariffe applicabili nei suddetti casi.

Tale autorizzazione va considerata dal Cliente al momento della selezione dei servizi, inviando prenotazioni per Attività/Esperienze e servizi che dichiarino di accettare gli animali ed il loro accesso in riferimento alle specifiche policy (specie, razza, taglia, etc.), ovvero fornendo ogni informazione sugli animali a seguito e segnalando le effettive necessità per ottenere la 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 CG 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:

- a) 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;

- b) 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 Sulmona (AQ) Italia.

18. Luogo in cui vengono resi i servizi.

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

Per presa visione ed accettazione del Fornitore Convenzionato

In calce al presente documento allegato a contratto con GAL Partner di progetto, ovvero accettando le suddette CG al momento della attivazione del canale "*Abruzzo Welcome*" da parte del Fornitore/Convenzionato" sul DMS Deskline 3.0 gestito dalla PMC.

Castel di Sangro, lì data della pratica di prenotazione

Per presa visione ed accettazione del Cliente/Consumatore

Apponendo spunta on line a conclusione del percorso di prenotazione nelle aree web dei GAL Partner e prima dell'invio della richiesta al DMS Deskline 3.0 gestito dalla PMC.