



ATL

Azienda Turistica Locale del Cuneese

FAC-SIMILE CONTRATTO DI SERVIZIO PRENOTAZIONE ATTRAVERSO IL SOFTWARE Citybreak®

L'Azienda Turistica Locale del Cuneese, CF e P. IVA 02597450044, d'ora innanzi chiamata "**A.T.L del Cuneese**" rappresentata dall'Avv. Gianni VERCELLOTTI, in qualità di Presidente, domiciliata in Via Vittorio Amedeo II, 8 A - 12100 Cuneo

e (indicare dati della struttura ricettiva)

_____, in persona del legale rappresentante
_____, con sede in _____
_____, CF e P. IVA _____

PREMESSA

Al fine di poter rispondere in modo efficace ed efficiente alle esigenze della clientela, l'**A.T.L del Cuneese** ha acquisito il software di prenotazione alberghiera ed extra alberghiera adottando il sistema "Citybreak®".

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

ARTICOLO 1

L'**A.T.L del Cuneese** si impegna a:

- a) mettere a disposizione, gestire e promuovere un sistema di prenotazione *online web based* di pernottamento alberghiero ed extra alberghiero per il territorio di propria competenza;
- b) garantire la manutenzione del programma informatico di prenotazione Citybreak®;
- c) fornire una *username* e *password* alle strutture ricettive aderenti al fine che possano gestire autonomamente le proprie offerte (camere, disponibilità e tariffe);
- d) nominare uno o più referenti e fornire il personale necessario per garantire un servizio costante tutti i giorni dell'anno nell'arco dell'orario di apertura dell'ufficio dell'**A.T.L. del Cuneese**;



- e) effettuare una formazione gratuita *ad hoc* per ogni struttura ricettiva aderente della durata di 2 ore e fornire un'assistenza telefonica;
- f) erogare il servizio di prenotazione *online* sul sito www.cuneoholiday.com ed effettuare le prenotazioni via telefono e *vis-à-vis* utilizzando il programma informatico Citybreak®;
- g) far osservare a regola d'arte ai propri addetti al servizio le procedure definite all'Art. 2 per il corretto funzionamento del servizio e le norme di comportamento relative ai rapporti con i gestori delle strutture ricettive.

ARTICOLO 2 **MODALITÀ' DI PRENOTAZIONE E DI ANNULLAMENTO**

L'**A.T.L del Cuneese** si impegna a:

- a) garantire al cliente la possibilità di ricercare in modo imparziale una sistemazione alberghiera ed extra alberghiera in base alle sue esigenze e di prenotare un numero massimo di 5 camere a richiesta. Al momento della ricerca egli potrà selezionare i seguenti parametri: durata del soggiorno (in/out), numero di persone, area geografica, la tipologia, la categoria, nonché eventuali servizi specifici (per esempio parcheggio, ristorante, ecc.);
- b) informare il cliente circa le modalità del servizio (condizioni di prenotazione) e delle garanzie che dovrà scegliere: per le prenotazioni on line e telefoniche la carta di credito (i cui dati richiesti sono: intestatario, tipologia, numero, data di scadenza e ccv), per quelle *vis-à-vis* è possibile applicare (a scelta del cliente) la garanzia del *time limit* di 2 ore, ovvero il cliente avrà 2 ore di tempo per raggiungere la struttura prenotata. Si precisa che per i Bed & Breakfast non potrà essere applicata la garanzia della carta di credito. Essa sarà sostituita dall'invio di un bonifico bancario con l'importo della prima notte di soggiorno per ogni camera prenotata da parte del cliente che avrà 24 ore di tempo per effettuarlo dalla data della prenotazione;
- c) informare il cliente circa le modalità di annullamento della prenotazione. In caso di garanzia con carta di credito, egli potrà disdire la prenotazione collegandosi direttamente al sito www.cuneoholiday.com (inserendo una username e password comunicata al momento della prenotazione) oppure contattare il numero telefonico +39.0171.690217 dell'**A.T.L. del Cuneese**. Le penali che la struttura ricettiva avrà la facoltà di applicare saranno le seguenti:
 - disdetta prenotazione effettuata entro le 48 ore precedente l'arrivo:
la struttura ricettiva non addebiterà nessuna penale al cliente (n.b. l'orario a cui fare riferimento per effettuare il conteggio sono le ore 12.00 del giorno di arrivo);
 - disdetta prenotazione effettuata nelle 48 ore precedenti l'arrivo:
la struttura ricettiva avrà la facoltà di addebitare al cliente l'importo della prima notte di soggiorno per ogni camera prenotata (n.b. l'orario a cui fare riferimento per effettuare il conteggio sono le ore 12.00 del giorno di arrivo). La stessa procedura sarà applicata in caso di *no-show* da parte del cliente senza nessun preavviso. Per *no-show* si intende la mancata presentazione del cliente presso la struttura ricettiva prenotata, senza aver effettuato la cancellazione secondo i termini sopra riportati.

Le cancellazioni saranno registrate dal programma informatico; pertanto ciascuna struttura ricettiva saprà in tempo reale circa eventuali cancellazioni e *no-show* che saranno notificati all'indirizzo e-mail comunicato al momento dell'adesione. Si specifica altresì che, una volta effettuata la

cancellazione da parte del cliente o anche tramite l'**A.T.L. del Cuneese**, il programma informatico rimetterà automaticamente a disposizione, la o le camere precedentemente prenotate e poi annullate.

Come indicato alla lettera **b)** del presente articolo, solo ed esclusivamente i Bed & Breakfast potranno decidere di sostituire come garanzia della carta di credito, il bonifico bancario con l'importo della prima notte di soggiorno per ogni camera prenotata. Sarà cura di ciascun gestore inserire i dati IBAN sul sistema informatico all'interno del voucher di prenotazione;

- d) ricordare al cliente che verrà applicato un orario entro cui egli si dovrà presentare presso la struttura ricettiva per non perdere la sistemazione prenotata (entro le ore 18.00 del giorno di arrivo) salvo diversi accordi presi da lui stesso al momento della prenotazione;
- e) emettere il voucher di prenotazione, che sarà automaticamente inviato via e-mail sia alla struttura ricettiva prenotata sia al cliente come conferma della stessa. In caso di prenotazioni *vis-à-vis* il voucher sarà inviato nelle modalità sopra descritte come conferma della prenotazione. Sarà, inoltre, cura del personale dell'**A.T.L. del Cuneese** stamparne una copia e consegnarla a mano al cliente oltre che avvisare telefonicamente la struttura prenotata;
- f) verificare che su tale voucher siano compilati i seguenti campi: nome, cognome, indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail del cliente, denominazione della struttura ricettiva scelta, tipo di sistemazione, durata del soggiorno e tipologia di camera, termini di garanzia e condizioni di prenotazione. Tale voucher dovrà essere presentato dal cliente alla reception della struttura ricettiva quale documento certificante l'avvenuta prenotazione;
- g) informare il cliente che, per eventuali contestazioni inerenti i servizi offerti dalla struttura ricettiva, dovrà fare riferimento direttamente al fornitore del servizio, in quanto l'**A.T.L. del Cuneese** non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi relativi alla struttura ricettiva prenotata;
- h) effettuare le debite verifiche e statistiche sull'andamento del servizio.

ARTICOLO 3

La Struttura Ricettiva si impegna a:

- a) essere in possesso delle necessarie autorizzazioni e di ogni requisito richiesto dalla vigente normativa per l'esercizio dell'attività ricettiva;
- b) essere in possesso di un indirizzo e-mail controllato regolarmente più volte al giorno;
- c) avere un collegamento a Internet;
- d) compilare debitamente la scheda di adesione al programma informatico, indicando le proprie caratteristiche, inviandola al referente dell'**A.T.L. del Cuneese** prima della formazione;
- e) nominare un referente a cui l'**A.T.L. del Cuneese** potrà fare riferimento;
- f) garantire la qualità del servizio e la veridicità delle informazioni delle camere e delle tariffe riportate nel programma informatico. Tali informazioni non dovranno essere in conflitto rispetto a quelle dichiarate nella scheda regionale di comunicazione delle caratteristiche e dei prezzi per l'anno in corso;

- g) tenere costantemente aggiornata la propria disponibilità di camere e le tariffe, garantendone la fruizione da parte del cliente;
- h) riconoscere ed accettare come termini di garanzia per la prenotazione la carta di credito, il *time limit* 2 ore (solo per le prenotazioni *vis-à-vis*) e il bonifico bancario (solo per i Bed & Breakfast). Sarà cura del cliente pagare il suo soggiorno direttamente presso la struttura ricettiva prenotata il giorno dell'arrivo o della partenza;
- i) accettare i clienti entro le ore 18.00 del giorno di arrivo, qualora la prenotazione sia stata garantita con carta di credito o bonifico bancario (solo per i Bed & Breakfast), salvo diversa comunicazione effettuata dallo stesso al momento della prenotazione;
- j) in caso di *no-show*, il programma informatico rimetterà automaticamente a disposizione la/le camere riservate al fine di poter effettuare un'altra prenotazione;
- k) riconoscere all'**A.T.L. del Cuneese** un rimborso spese per la gestione della prenotazione - *handling fee* - così come segue:
- per prenotazioni il cui importo totale sarà inferiore o pari ad € 100,00 verrà applicato un *handling fee* di € 5,00 + I.V.A. 20%
 - per prenotazioni il cui totale sarà superiore ad € 100,00 verrà applicata una commissione pari al 5% + I.V.A. 20% sull'importo totale del soggiorno.
- Tale rimborso spese sarà applicato dall'**A.T.L. del Cuneese** anche in caso di cancellazione dalle 48 ore precedenti l'arrivo del cliente e in caso di *no-show*;

Le parti si danno reciprocamente atto che la struttura ricettiva sottoscrittrice appartiene alla seguente categoria _____.

- l) riconoscere ed accettare le modalità di annullamento della prenotazione da parte del cliente stabilite all'**Art. 2 lettera c)** del presente contratto;
- m) riproteggere il cliente alle stesse condizioni prenotate (tipologia di camera, trattamento e numero di notti) presso un'altra struttura ricettiva di pari tipologia con la medesima o superiore classificazione, alla stessa tariffa indicata nel voucher di prenotazione. Dovrà, inoltre, provvedere al trasferimento del cliente presso la nuova struttura con mezzo proprio o taxi, le cui spese saranno a carico del gestore presso la cui struttura si è verificato l'*overbooking*;
- n) sollevare l'**A.T.L. del Cuneese** da qualsiasi responsabilità inerente eventuali disservizi relativi ai servizi offerti.

ARTICOLO 4 **GRANDI EVENTI**

In occasione di grandi eventi che coinvolgeranno il territorio (per esempio la Fiera del Marrone), l'**A.T.L. del Cuneese** potrà richiedere delle offerte di soggiorno ad hoc, invitando le strutture ricettive già aderenti al sistema "Citybreak®" a formulare delle proposte.

In tal caso sarà volontà di ciascuna struttura ricettiva decidere se partecipare sottoscrivendo una scheda di adesione con il prezzo dell'offerta. Salvo diversa specifica, farà fede quanto riportato nella presente scrittura privata.

ARTICOLO 5

PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO – sospensione del servizio

- a) A titolo di corrispettivo per il servizio di prenotazione erogato, la struttura ricettiva dovrà riconoscere all'**A.T.L. del Cuneese** una somma stabilita in base all'importo totale della prenotazione ed effettivamente pagata dal cliente (vedi **Art. 3 lettera k**);
- b) pertanto alla fine di ogni trimestre (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre, 31 dicembre), l'**A.T.L. del Cuneese** rilascerà regolare fattura a ciascuna struttura ricettiva indicando, con l'importo complessivo dovuto all' **A.T.L. del Cuneese**, il resoconto trimestrale dell'attività;
- c) tale somma dovrà essere versata all'**A.T.L. del Cuneese** entro e non oltre il giorno 30 del mese successivo con bonifico bancario oppure direttamente in contanti presso l'ufficio in via Vittorio Amedeo II, 8 A – 12100 Cuneo. Nel caso in cui detto importo non sia corrisposto nei tempi stabiliti, la struttura ricettiva inadempiente sarà informata della propria insolvenza tramite un primo avviso attraverso il quale si sollecita il pagamento entro i successivi 15 giorni.
Qualora la struttura ricettiva non regolasse nei tempi previsti la propria posizione debitoria, salva la facoltà dell'**A.T.L. del Cuneese** di avvalersi dell'**Art. 9** del presente contratto, riceverà un secondo avviso attraverso il quale sarà informata della sospensione al servizio fino a quando non verrà regolarizzata la propria situazione.

ARTICOLO 6

DOCUMENTAZIONE

L'**A.T.L. del Cuneese** è autorizzata ad emettere in nome e per conto della struttura ricettiva regolari voucher di prenotazione in capo agli utenti del servizio.

ARTICOLO 7

DURATA

Il presente contratto sarà valido fino al 31 dicembre 2011 a decorrere dal suo perfezionamento. Qualora una delle parti non abbia inviato disdetta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, recapitata almeno 30 giorni prima della scadenza, il contratto si intenderà rinnovato per ulteriori 12 mesi e così di seguito. Verrà comunque a cessare contestualmente alla cessazione per qualsiasi causa della convenzione tra l'**A.T.L. del Cuneese** e Citybreak®.

ARTICOLO 8

CONDIZIONE RISOLUTIVA

Nell'ipotesi in cui la struttura ricettiva cessasse la propria attività ovvero venisse dichiarata fallita o sottoposta ad altra procedura concorsuale, il presente contratto dovrà intendersi risolto a quella data.

ARTICOLO 9
CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Per il caso che la struttura ricettiva sia inadempiente al pagamento di corrispettivi scaduti per una somma pari o superiore ad € 150,00 I.V.A. esclusa, l'**A.T.L. del Cuneese** potrà ritenere risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c. il presente contratto.

L'**A.T.L. del Cuneese** potrà, inoltre, ritenere risolto secondo le medesime modalità il presente contratto al quarto reclamo scritto da parte della clientela.

ARTICOLO 10
FORO ESCLUSIVO

Per ogni controversia relativa al presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Cuneo.

ARTICOLO 11
DOMICILIO

Qualsiasi variazione nel domicilio delle parti dovrà essere comunicata tempestivamente all'altra parte con lettera raccomandata anche a mano.

Tutte le prestazioni contemplate nel presente atto sono soggette ad I.V.A. ed ai sensi dell'Art. 5 secondo comma e dell'Art.1, lettera b, della parte seconda della Tariffa del D.P.R. 26/4/86 Nr. 131 la su estesa scrittura è soggetta a registrazione solo in caso di uso.

Per accettazione

(indicare denominazione struttura ricettiva)

(firma e timbro)

Cuneo, li _____

Per accettazione
A.T.L. del CUNEESE

Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1341 cod. civ., _____
(indicare denominazione struttura ricettiva)

dichiara di conoscere e di approvare specificamente le clausole e le condizioni di cui ai seguenti articoli:

- Art. 5, lett. C: facoltà di sospensione del servizio
- Art 7: Durata – rinnovo automatico
- Art 9: Clausola risolutiva espressa
- Art 10: Foro esclusivo

Firma e timbro: _____

Cuneo, li _____