

## Condizioni generali di contratto e condizioni per usufruire dello "Sconto Viaggio"

### 1. Oggetto e ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali disciplinano, unitamente al materiale informativo disponibile sul sito web <https://www.portalesardegna.com/>, le condizioni di uso e fruizione dei servizi offerti da Portale Sardegna S.p.a. (in seguito Portale Sardegna), marchio registrato il 19/05/2000, iscritta alla CCIAA di Nuoro con il numero 7692227 in data 27/06/2001, P.IVA 01127910915, con sede legale in Nuoro (08100), Via Mannironi n. 55, iscritta al registro regionale degli Agenti di viaggio e turismo della Sardegna Autorizzazione n.110 – Decreto Regionale 05/82, direzione tecnica Atlantidea Viaggi di Portale Sardegna S.p.a.

Agli effetti del presente contratto, per "Cliente" deve intendersi la persona fisica o giuridica che richiede, per sé o per terze persone, la prestazione di servizi turistici offerti sul sito succitato da Portale Sardegna. Per "Servizi turistici" devono intendersi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la prenotazione e l'acquisto online di servizi di soggiorno in Sardegna presso strutture ricettive di qualsiasi genere, compresi i servizi accessori o complementari, transfer dall'aeroporto all'hotel e viceversa; l'acquisto online di biglietti aerei e navali; la prenotazione e l'acquisto di servizi di autonoleggio; la prenotazione e l'acquisto online di biglietti per intrattenimenti e/o eventi, la prenotazione e l'acquisto online di escursioni giornaliere diurne o serali.

**Ai clienti che prenotano un soggiorno, Portale Sardegna propone uno sconto sulla biglietteria area e/o navale per il raggiungimento dell'isola. Questo sconto, denominato "Sconto Viaggio" viene espressamente e dettagliatamente regolamentato all'art. 18 delle predette condizioni generali (condizioni per usufruire dello sconto viaggio).**

### 2. Disciplina normativa

Il contratto tra Portale Sardegna e il Cliente è regolato, oltre che dalle pattuizioni contenute nel presente contratto, dalle disposizioni del D. Lgs. 23 maggio 2011, n.79 (Codice del Turismo). A tal proposito si richiama il contenuto dell'art. 33 del Codice del Turismo, ai sensi del quale si intende per

a) **organizzatore di viaggio** : il soggetto che si obbliga, in nome proprio e verso corrispettivo forfettario, a procurare a terzi pacchetti turistici, realizzando la combinazione degli elementi di cui all'art. 34, o offrendo al turista, anche tramite un sistema di comunicazione a distanza, la possibilità di realizzare autonomamente ed acquistare tale combinazione;

b) **intermediario** : il soggetto che, anche non professionalmente e senza scopo di lucro, vende, o si obbliga a procurare a terzi pacchetti turistici realizzati ai sensi dell'art.35 verso un corrispettivo forfettario o singoli servizi turistici disaggregati;

c) **turista** : l'acquirente, il cessionario di un pacchetto turistico o qualunque persona anche da nominare, purché soddisfi tutte le condizioni richieste per la fruizione del servizio, per conto della quale il contraente principale si impegna ad acquistare senza remunerazione un pacchetto turistico.

Ai sensi dell'art. 34 del Codice del Turismo per **pacchetti turistici** si intende : i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfettario : a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio che costituiscono, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

### 3 Attività di intermediazione e organizzazione di viaggi

Portale Sardegna opera esclusivamente online per il tramite del sito Internet <https://www.portalesardegna.com/>, sia in qualità di intermediario che in qualità di organizzatore di viaggio.

#### Intermediazione

In caso di acquisto di singoli servizi turistici (cioè servizi turistici disaggregati che non realizzano la combinazione di trasporto, alloggio e servizi turistici non accessori a questi ultimi, ossia un pacchetto turistico), mediante il sito <https://www.portalesardegna.com/>, Portale Sardegna agisce in qualità di intermediario (agenzia di viaggi online) verificando la disponibilità dei propri fornitori a vendere i propri prodotti e mettendoli a disposizione del Cliente sul sito stesso.

In relazione alla prenotazione o acquisto di singoli Servizi turistici descritti nel sito web Portale Sardegna opera quale Intermediario e con riferimento alle obbligazioni assunte con il presente contratto è responsabile unicamente delle obbligazioni nascenti dalla predetta qualità nei limiti previsti dalle norme vigenti e, comunque, solo nel caso in cui il contraente fornisca la prova di un suo comportamento gravemente negligente nella scelta del fornitore del Servizio turistico in questione.

Nelle predette ipotesi, ossia di acquisto di servizi turistici disaggregati che non realizzano la combinazione di pacchetto turistico, l'intermediario Portale Sardegna non è dunque responsabile per i pregiudizi subiti dal Cliente a causa di difetti nell'organizzazione del servizio turistico acquistato ma soltanto per l'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto di mandato, consistenti in errori nella prenotazione dei servizi richiesti, nell'inesatta consegna o compilazione dei documenti e nell'omessa informazione al Cliente circa questi ultimi, con riferimento alle condizioni obbligatorie per l'esecuzione del servizio ed agli eventuali rischi e inconvenienti ad esso connessi.

#### Organizzazione di viaggio

In caso di vendita di pacchetti turistici per il tramite del sito <https://www.portalesardegna.com/> (risultanti cioè dalla combinazione di trasporto, alloggio e servizi turistici non accessori a questi ultimi), Portale Sardegna agisce in qualità di organizzatore / tour Operator. Nelle predette ipotesi Portale Sardegna offre al Cliente, se previsto nella prenotazione, un servizio turistico comprensivo di trasfert dal luogo di arrivo in Sardegna (porto o aeroporto) presso le strutture ricettive per l'alloggio con escursioni, visite e trasferimenti per tutta la durata del soggiorno.

Nell'offerta di vendita di pacchetti turistici trova applicazione la normativa di cui al D. Lgs. 23 maggio 2011, n.79 (Codice del Turismo) di cui agli artt. 34 e ss.

In caso di vendita di pacchetti turistici Portale Sardegna risponde di qualsiasi pregiudizio subito dal Cliente derivante dall'inadempimento degli obblighi di organizzazione del viaggio o dall'inesatta esecuzione dei servizi turistici previsti nel pacchetto

In ogni caso, nell'ipotesi di impossibilità di fruizione del servizio acquistato per cause di forza maggiore, ossia di situazioni legate ad eventi non dipendenti dal Partner, né prevedibili con l'utilizzo dell'ordinaria diligenza tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, avvenimenti bellici, disordini civili o militari, sommosse, saccheggi, atti di terrorismo, crisi sanitarie, sisma, alluvione, maremoto, etc. la Società si riserva di rimborsare al Cliente la somma corrisposta a titolo di prezzo per il servizio acquistato e non fruito

#### 4. Contratto turistico e obblighi informativi

La proposta contrattuale contenuta nel preventivo online inviato su richiesta del Cliente, si considera accettata, esclusivamente, nel momento in cui Portale Sardegna riceve da parte di quest'ultimo :

a) l'integrale accettazione delle condizioni generali (con procedura di accettazione tramite "clic" nell'apposito collegamento ipertestuale del sito che permette di visualizzare e approvare le condizioni generali);

b) il pagamento dell'acconto indicato nel preventivo.

La mancata accettazione delle condizioni generali ovvero il mancato pagamento dell'acconto comporteranno la mancata conclusione del contratto e la conseguente fornitura del servizio turistico richiesto.

Il Cliente, prende altresì atto che nella predetta proposta contrattuale sono contenuti i seguenti elementi :

- a) destinazione, durata, data d'inizio e conclusione, qualora sia previsto un soggiorno frazionato, durata del medesimo con relative date di inizio e fine;
- b) indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività turistica di Portale Sardegna che sottoscrive il contratto;
- c) prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti e tasse sui servizi di atterraggio, sbarco ed imbarco nei porti ed aeroporti e gli altri oneri posti a carico del cliente;
- d) importo, comunque non superiore al venticinque per cento del prezzo, da versarsi all'atto della prenotazione, nonché il termine per il pagamento del saldo; il suddetto importo è versato a titolo di caparra ma gli effetti di cui all'articolo 1385 del codice civile non si producono qualora il recesso dipenda da fatto sopraggiunto non imputabile, ovvero sia giustificato dal grave inadempimento della controparte;
- e) estremi della copertura assicurativa obbligatoria e delle ulteriori polizze convenute con il cliente;
- f) mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto, data, ora, luogo della partenza e del ritorno, tipo di posto assegnato;
- g) ove il pacchetto turistico includa il trasporto aereo, il nome del vettore e la sua eventuale non conformità alla regolamentazione dell'Unione europea;
- h) ove il pacchetto turistico includa la sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria turistica, il livello, l'eventuale idoneità all'accoglienza di persone disabili, nonché le principali caratteristiche, la conformità alla regolamentazione dello Stato membro ospitante, i pasti forniti;
- i) itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi nel pacchetto turistico, ivi compresa la presenza di accompagnatori e guide turistiche;
- l) termine entro cui il cliente deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
- m) accordi specifici sulle modalità del viaggio espressamente convenuti tra Portale Sardegna e il Cliente al momento della prenotazione;
- n) eventuali spese poste a carico del Cliente per la cessione del contratto ad un terzo;
- o) termine entro il quale il Cliente deve presentare reclamo per l'inadempimento o l'inesatta esecuzione del contratto;
- p) termine entro il quale il Cliente deve comunicare la propria scelta in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali prima della partenza.

Cliente da altresì atto di avere ricevuto da Portale Sardegna nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, informazioni di carattere generale concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno.

Il Cliente da atto di avere ricevuto dell'inizio del viaggio da Portale Sardegna per iscritto le seguenti informazioni relative a orari, località di sosta intermedia e coincidenze, generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali di Portale Sardegna ovvero di uffici locali contattatili dal Cliente in caso di difficoltà, recapito telefonico di Portale Sardegna utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali. Per i viaggi ed i soggiorni di minorenne all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con questi o con il responsabile locale del suo soggiorno.

Il Cliente da altresì atto di essere stato edotto da Portale Sardegna della facoltà di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.

## 5. Catalogo o opuscolo informativo

Il catalogo o opuscolo informativo offerto da Portale Sardegna è consultabile esclusivamente online dal Cliente sul sito <https://www.portalesardegna.com> e contiene :

- a) la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;
- b) la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'esatta ubicazione con particolare riguardo alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo, la categoria o il livello e le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;
- c) i pasti forniti;
- d) l'itinerario;
- e) le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;
- f) l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;
- g) l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;
- h) i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza (es. a mezzo Internet);
- i) gli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.

Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano Portale Sardegna, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o vengano concordate con il Cliente, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.

## 6. Cessione del contratto

Il Cliente può sostituire a se' un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio, nei rapporti derivanti dal contratto, ove comunichi per iscritto a Portale Sardegna, entro e non oltre quattro giorni lavorativi prima della partenza, di trovarsi nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico e le generalità del cessionario. Il cedente (cliente originario) ed il cessionario (soggetto cui viene ceduto il contratto di viaggio) sono solidamente obbligati nei confronti di Portale Sardegna al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori eventualmente derivanti dalla cessione (è possibile che il vettore aereo o navale prevedano delle penali in caso di sostituzione passeggero).

In ogni caso il Cliente sarà preventivamente informato nel caso in cui la compagnia di cui Portale Sardegna si avvale per perfezionare il contratto di trasporto, non consenta la sostituzione del passeggero.

## 7 Pagamento e revisione del prezzo

La misura dell'acconto, pari al 25% del prezzo del pacchetto turistico se non diversamente concordato, da versare all'atto della prenotazione ovvero della richiesta impegnativa e la data entro la quale dovrà essere effettuato il saldo prima della partenza, risultano dal catalogo, opuscolo o altro documento redatto da Portale Sardegna. Il mancato pagamento di dette somme entro la scadenza prevista comporterà la risoluzione automatica del contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c.

La revisione del prezzo forfetario di vendita di pacchetto turistico convenuto è ammessa solo quando sia stata

espressamente prevista nel contratto, anche con la definizione delle modalità di calcolo, in conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse quali quelle di atterraggio, di sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, del tasso di cambio applicato. I costi, in tal caso, saranno adeguatamente documentati da Portale Sardegna.

La revisione al rialzo non può in ogni caso essere superiore al dieci per cento del prezzo nel suo originario ammontare.

Quando l'aumento del prezzo supera la percentuale predetta, il Cliente

può recedere dal contratto, previo rimborso delle somme già versate a Portale Sardegna. Il prezzo non può in ogni caso essere aumentato nei venti giorni che precedono la partenza.

#### **8. Offerte speciali e offerte last minute e last second**

In deroga alle modalità di pagamento previste dall'art. 4 lettera d) e dall'art. 7, Portale Sardegna si riserva di proporre offerte speciali ovvero le cosiddette "Offerte non rimborsabili", relative a condizioni di pagamento differenti e più vantaggiose per il Cliente (a mero titolo esemplificativo, per usufruire di dette offerte Portale Sardegna potrà richiedere il pagamento immediato del 50% o dell'intero prezzo, con la precisazione che detto prezzo non sarà in alcun caso rimborsabile).

Portale Sardegna si riserva altresì di proporre offerte *last minute* e *last second*, relative alla fornitura di servizi turistici iniziata, con l'espresso consenso del Cliente, prima della scadenza del termine di dieci giorni lavorativi di cui all'art. 64 D.Lgs. 206/2005 (codice del consumo), entro il quale può essere esercitato il diritto di recesso.

In dette ipotesi nel preventivo fornito da Portale Sardegna, sarà espressamente indicato in forma scritta l'esclusione del diritto di recesso per il Cliente.

#### **9. Modifiche delle condizioni contrattuali**

Nell'ipotesi in cui portale Sardegna, prima della partenza, avesse necessità di modificare in modo significativo uno o più elementi del contratto, ne da' immediato avviso in forma scritta al Cliente, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Ove non accetti detta proposta di modifica, il Cliente può recedere, senza pagamento di penali, ed ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta. Il Cliente si impegna a comunicare la propria scelta a Portale Sardegna entro due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di cui sopra.

Il Cliente prende atto che detta possibilità di usufruire di altro pacchetto turistico ovvero di rimborso, non si applica quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il Cliente sia stato informato in forma scritta da Portale Sardegna almeno venti giorni prima della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni (overbooking).

Dopo la partenza, quando una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, Portale Sardegna predispone adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato non comportanti oneri di qualsiasi tipo a carico del turista, oppure rimborsa quest'ultimo nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno.

Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il Cliente non l'accetta per un giustificato motivo, Portale Sardegna gli mette a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto, e gli restituisce la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

#### **10. Recesso del Cliente**

Al di fuori delle ipotesi di recesso di cui ai precedenti art. 5 (revisione del prezzo), 6 (modifica delle condizioni contrattuali), 8 (offerte speciali, last minute e last second) e nel caso in cui Portale Sardegna agisca in qualità di organizzatore del viaggio (disciplina normativa art. 2), in caso di recesso, per il quale si intende l'annullamento totale o parziale dei servizi acquistati, saranno applicate le seguenti penali in base alla data di annullamento :

- fino a trenta giorni dalla partenza 20% di penale;
- da trenta a quindici giorni prima della partenza 50% di penale;
- da quindici a tre giorni prima della partenza 90% di penale;

In caso di annullamento dopo detto termine (tre giorni prima della partenza), non è previsto nessun rimborso a favore del Cliente.

Nel caso in cui Portale Sardegna agisca in qualità di intermediario (disciplina normativa art. 2), ossia vende servizi turistici disaggregati, quali ad esempio il solo trasferimento da e per la Sardegna ovvero il solo soggiorno senza fornire al Cliente la combinazione di trasporto, alloggio e servizi non accessori a prezzo forfettario, il Cliente prende atto e accetta che la vendita di detti servizi pubblicizzati nel sito web portalesardegna.com non è dunque offerta dall'intermediario, ma da terzi ed è pertanto regolata dalle condizioni di vendita applicate dal terzo fornitore del Servizio. Per l'effetto, il Cliente prende altresì atto e accetta le condizioni generali di vendita e le penali applicate dal fornitore, espressamente riportate nelle condizioni d'uso relative ai servizi turistici acquistati.

A questo proposito il cliente, prima di effettuare la prenotazione, è invitato a prendere attenta visione delle penali applicabili in dipendenza di modifiche o annullamenti della prenotazione (ad esempio penali applicabili dalla struttura ricettiva scelta per il soggiorno).

Portale Sardegna riterrà valide esclusivamente le comunicazioni di rinuncia o cambiamento del Cliente effettuate via fax, posta o PEC. Nessun rimborso è in ogni caso previsto per chi non si presenterà alla partenza nei giorni e orari stabiliti e comunicati così come a chi decida di interrompere il viaggio o soggiorno già intrapreso ovvero non possa effettuare il viaggio per mancanza o inesattezza dei documenti personali per l'espatrio richiesti da Portale Sardegna.

#### **11. Mancato o inesatto adempimento**

In caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, Portale Sardegna è tenuta al risarcimento del danno, secondo le proprie responsabilità, a seconda che agisca in qualità di intermediario ovvero organizzatore di viaggio. Si considerano inesatto adempimento le difformità degli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati.

Portale Sardegna, nell'ipotesi in cui si avvale di altri prestatori di servizi è comunque tenuto a risarcire il danno sofferto dal Cliente, salvo il diritto di rivalersi nei loro confronti. In detta ipotesi di rivalsa, Portale Sardegna è surrogata, nei limiti del risarcimento corrisposto, in tutti i diritti e le azioni del Cliente verso i terzi responsabili. Il Cliente è obbligato a fornire a Portale Sardegna tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga.

#### **12. Danno alla persona**

Il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico è risarcibile secondo le norme stabilite dalle convenzioni internazionali, di cui sono parte l'Italia o l'Unione europea, che disciplinano le singole prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico, così come recepite nell'ordinamento italiano.

Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in tre anni dalla data del rientro del Cliente nel luogo di partenza, salvo il termine di diciotto o dodici mesi per quanto attiene all'inadempimento di prestazioni di trasporto comprese nel

pacchetto turistico per le quali si applica l'articolo 2951 del codice civile.

E' nullo ogni accordo che stabilisca limiti di risarcimento per i danni succitati

#### **13. Responsabilità per danni diversi da quelli alla persona**

Le parti contraenti possono convenire in forma scritta, fatta salva in ogni caso l'applicazione delle norme sulle clausole vessatorie, limitazioni al risarcimento del danno, diverso dal danno alla persona, derivante dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico.

La limitazione di cui al comma 1 non può essere, a pena di nullità, comunque inferiore a quanto previsto dalle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico e dagli articoli 1783 e 1784 del codice civile.

Il diritto al risarcimento del danno si prescrive in un anno dal rientro del turista nel luogo della partenza.

#### **14. Esonero di responsabilità**

Fatte salve le ipotesi di responsabilità oggettiva, previste da norme speciali, Portale Sardegna è esonerata dalla responsabilità quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto e' imputabile al Cliente o è dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

Portale Sardegna appresta con sollecitudine ogni rimedio utile al soccorso del Cliente al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui l'inesatto adempimento del contratto sia a questo ultimo imputabile.

#### **15. Reclamo**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal Cliente, mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché Portale Sardegna, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il Cliente può altresì sporgere reclamo mediante l'invio di raccomandata o di altri mezzi che garantiscono la prova dell'avvenuto ricevimento, all'organizzatore o all'intermediario, entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza. La mancata presentazione del reclamo può essere valutata ai fini dell'articolo 1227 del codice civile.

#### **16. Assicurazione**

Portale Sardegna è coperta da contratto di assicurazione per la responsabilità civile a favore del Cliente per il risarcimento dei danni stipulata presso Assicurazioni Generali S.p.a. con polizza n. 249455983.

#### **17. Limitazioni di responsabilità**

Il Cliente riconosce ed accetta che l'accesso e il funzionamento del Servizio di ricerca, richiesta e prenotazione on-line dei servizi turistici dipendono dalle disponibilità tecniche ed organizzative di Portale Sardegna e che essa non è in alcun modo responsabile di qualsivoglia inconveniente, ritardo o malfunzionamento relativo al Servizio. Il Cliente prende atto e accetta che Portale Sardegna, per l'erogazione dei servizi offerti sul web, si avvale di reti di comunicazione elettronica e di sistemi di posta elettronica forniti da terzi operatori di telecomunicazione e non è responsabile dell'interruzione o del malfunzionamento degli stessi. La disponibilità del Servizio può essere soggetta a limitazioni o interruzioni per esigenze tecniche, anche senza preavviso.

I servizi forniti da Portale Sardegna sulla rete internet si intendono erogati senza alcuna garanzia, esplicita o implicita di buon funzionamento o di idoneità per scopi determinati. Portale Sardegna non risponderà dei danni cagionati dal ritardo, dal difettoso funzionamento o dalla inaccessibilità, sospensione e/o interruzione dei servizi web o di comunicazione elettronica, nonché dalla perdita e dall'alterazione delle pagine web o dei dati immessi dai Clienti. Portale Sardegna declina inoltre ogni responsabilità relativa a danni causati da virus informatici, files danneggiati, errori, omissioni, funzionamento delle reti di

comunicazione elettronica o dei sistemi di posta elettronica, incompatibilità software o hardware, accessi abusivi, alterazioni o cancellazioni dei dati e non potrà essere tenuta verso il Cliente, i soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o i terzi, al risarcimento per danni, perdite o costi subiti in conseguenza di tali eventi. Portale Sardegna non garantisce che il servizio sia fornito senza interruzioni, in modo sicuro ed esente da errori.

#### **18. Condizioni generali per usufruire dello sconto viaggio**

**1)** Ad integrazione della disciplina che precede, Portale Sardegna riconosce ai clienti che viaggiano per la Sardegna, uno sconto viaggio indicato sulla tabella pubblicata nel sito (<https://www.portalesardegna.com/sconti-nave-aereo-sardegna/>):

**2)** Condizione necessaria per l'applicazione dello sconto viaggio è la rinuncia del diritto al buono sconto che viene riconosciuto al cliente dal vettore aereo o navale per un ulteriore e successivo viaggio da effettuarsi, esclusivamente, entro e non oltre l'anno di acquisto e la contestuale cessione del diritto di utilizzo di detto sconto a Portale Sardegna.

**3)** Il valore del buono sconto riconosciuto dal vettore aereo o navale per un successivo viaggio da effettuarsi entro e non oltre l'anno di acquisto, può essere di valore inferiore, uguale o superiore rispetto allo sconto viaggio applicato da Portale Sardegna nella tabella di cui al punto 1.

**4)** Lo sconto viaggio riconosciuto da Portale Sardegna deve intendersi al netto di tasse diritti e competenze, deve essere richiesto all'atto della prenotazione, non ha efficacia retroattiva (non si applica cioè su biglietti già acquistati), non è cumulativo con altre offerte né è utilizzabile con una successiva vacanza acquistata da Portale Sardegna;

**5)** Lo sconto viaggio riconosciuto da Portale Sardegna di cui al punto 1, si applica solo ed esclusivamente alla prenotazione che comprende un unico nucleo formato da passeggero, familiari e accompagnatori.

Il Cliente che approva le predette condizioni generali per usufruire dello sconto viaggio, dichiara pertanto di rinunciare all'importo indicato nel buono sconto concesso dal vettore aereo o navale da utilizzarsi per un successivo viaggio entro il corrente anno e di cedere detto buono sconto a Portale Sardegna, la quale, pertanto, provvederà al calcolo del prezzo finale del Cliente associando detto buono sconto al biglietto emesso dall'Agenzia Atlantidea di Portale Sardegna ed in applicazione della tabella di cui al punto 1 che precede.

#### **19. Servizio Travel Angels e App**

Portale Sardegna offre ai propri clienti un'attività onnicomprensiva degli aspetti che riguardano la vacanza in Sardegna. L'attività svolta da Portale Sardegna include, oltre la prenotazione alberghiera, la vendita di un servizio per le attività da svolgere in loco durante la vacanza. Portale Sardegna ha sottoscritto un contratto con la Società di servizi Escursi Srls per offrire ai propri clienti una attività di assistenza gratuita, a tal titolo è messo a disposizione dei clienti un numero telefonico riservato. Il personale di Escursi chiamerà il cliente esclusivamente per presentarsi in nome e per conto di Portale Sardegna al fine di garantire la propria reperibilità qualora lo stesso cliente fosse interessato ai servizi pubblicati nel sito <https://www.escursi.com/travel-angels>.

Portale Sardegna al fine di completare il prodotto/servizio offerto ai propri clienti ha sottoscritto un contratto con EDGAR SRL al fine di permettere ai propri clienti di poter prenotare servizi in loco direttamente dalla APP creata e sviluppata da EDGAR SRL. Tale servizio enfatizza ulteriormente il ruolo di Portale Sardegna quale operatore specializzato nella destinazione.

I Partner esterni sono responsabili del trattamento del dato personale degli utenti, in conformità agli artt. 4.8 e 28 GDPR. Per maggiori informazioni sulla privacy si invita a visitare la privacy policy disponibile sul sito [www.portalesardegna.com](http://www.portalesardegna.com).

**20. Tutela dei dati personali**

Portale Sardegna si conforma rigorosamente alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e assicura che ai sensi della predetta normativa, il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'esecuzione del Servizio sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza. Il Cliente prende atto che il gestore del Servizio può identificare il Cliente nel momento della connessione mediante il codice identificativo allo stesso attribuito e che le informazioni relative all'accesso al Servizio sono contenute nel registro elettronico del funzionamento (il Log), compilato e custodito a cura di Portale Sardegna. Il contenuto del Log è strettamente riservato e potrà essere reso in forma intelligibile ed esibito solo su richiesta delle Autorità competenti.

**21. Legge applicabile e foro competente**

Il presente contratto è interamente disciplinato dalla legge italiana anche se eseguito in tutto o in parte all'estero. Per qualsiasi controversia inerente alla interpretazione o esecuzione del presente contratto o comunque connessa all'uso del Servizio, è competente il foro di residenza del contraente consumatore ovvero, in caso di contraente non consumatore, in via esclusiva il Foro di Nuoro.