

## **Cooperation agreement - Terms & Conditions**

Il presente contratto è concluso tra:

- NORMA VACANZE SRL P.Iva 03901460828 con sede legale in: via carbone 139 - 90151 Palermo - Italia nella fattispecie legalmente rappresentata dal Sig. Francesco Paolo Caronia di seguito denominato "L'Agenzia" o "NORMA VACANZE"

E "Il Cliente"

CONSIDERANDO

I. Norma Vacanze, è un Tour Operator italiano, autorizzato ad organizzare viaggi, in qualità di grossista;

II. A seguito della suddetta attività, descritta nella sezione precedente, e per lo sviluppo del proprio core business, Norma Vacanze ha appaltato camere e servizi disponibili in tutto il mondo;

III. Il Cliente tramite Internet e attraverso i propri canali di vendita, offre servizi turistici a potenziali clienti, che necessitano di posti letto in hotel, appartamenti, organizzazione di escursioni, trasferimenti, ecc.;

IV. Norma Vacanze, nell'ambito della propria attività, ha sviluppato un sito web/connettività XML progettato per gestire solo le prenotazioni individuali (fino a 16 clienti e fino a 4 camere). Le richieste di gruppo vengono gestite esclusivamente offline via e-mail.

V. Tutti i documenti che Norma Vacanze invia regolarmente al Cliente, contenenti informazioni su programmi, periodo di validità e prezzi, costituiscono parte integrante del presente contratto.

VI. In virtù dell'attività sopra descritta e dopo opportune trattative, le parti hanno convenuto di instaurare una collaborazione da disciplinare con i patti legali che seguono;

PERTANTO ORA, in considerazione dei reciproci patti qui contenuti, e dietro buona e preziosa considerazione, la cui ricezione e sufficienza sono qui riconosciute, le parti convengono quanto segue.

Il presente Contratto incorpora le premesse, le dichiarazioni, i termini e le condizioni, le garanzie che seguono e tutti gli Allegati qui allegati Norma Vacanze e il Cliente con la presente accettano tutti i termini, le condizioni e le garanzie del presente Contratto, in vigore dalla Data di entrata in vigore.

### **1- Oggetto del contratto**

#### **1.1 – Obblighi generali delle Parti**

NORMA VACANZE, di seguito denominate "l'Agenzia", sempre subordinatamente alla disponibilità, fornirà al Cliente, di seguito "il Cliente", letti alberghieri ed altri servizi al fine di consentire al Cliente di offrirli ai propri clienti finali, che ne faranno richiesta attraverso i canali di vendita del Cliente.

In conseguenza della clausola del paragrafo precedente, le parti convengono che l'Agenzia:

A) IN MERITO ALL'UTILIZZO DEL SISTEMA ON LINE: non può garantire allotment al Cliente, per cui i posti letto e/o servizi alberghieri saranno sempre subordinati alla disponibilità del momento.

Il presente accordo è stato stipulato tra l'Agenzia e il Cliente per concedere un diritto non esclusivo di acquistare e vendere prodotti e servizi di viaggio ("i Prodotti") forniti da Norma Vacanze.

Norma Vacanze potrà rimuovere dal mercato, e quindi dal presente contratto, uno o più dei servizi, dandone preavviso scritto al Cliente di 15 giorni. Ciò non darà diritto al Cliente o a terzi di avanzare alcuna pretesa nei confronti dell'Agenzia o di risolvere il contratto per inadempimento, e il Cliente rinuncia espressamente al diritto di agire per eventuali danni causati da tale recesso.

#### **1.3 Diritti di Norma Vacanze**

L'Agenzia si riserva il diritto di rimuovere e/o limitare l'accesso al sito web o sospendere la fornitura dei servizi al Cliente se il Cliente:

(a) non rispettasse specifiche, norme, regolamento o policy di utilizzo del sito web, come previsto nel presente contratto;

(b) non provvedesse al pagamento, nei termini contrattuali, di tutte le somme dovute a Norma Vacanze ai sensi del presente contratto;

(c) compisse qualsiasi altro atto od omissione che, ad esclusiva discrezione di Norma Vacanze, possa costituire minacce alla stabilità finanziaria, alla sicurezza delle informazioni/dati e/o alla proprietà intellettuale.

Il Cliente prende atto che il Sito web fornito da Norma Vacanze è concepito per gestire le singole prenotazioni.

L'Agenzia si riserva il diritto di modificare la politica di cancellazione o cancellare quelle prenotazioni che sembrano essere prenotazioni di gruppo o quelle fatte allo scopo di "assicurare spazio" per vendite future.

L'Agenzia si riserva il diritto di risolvere temporaneamente o sospendere il presente contratto senza preavviso, in caso di violazione materiale da parte del Cliente dei propri obblighi contrattuali e/o di utilizzo illegale del Sito da parte del Cliente.

L'accesso al servizio del Sito è fornito 24\7\365 dall'Agenzia.

L'Agenzia potrebbe interrompere i servizi del Sito per lavori di manutenzione. L'interruzione del servizio per i motivi di cui al presente paragrafo non darà diritto al Cliente o a terzi di avanzare alcuna pretesa nei confronti dell'Agenzia o di risolvere il contratto per inadempimento e il Cliente rinuncia espressamente ad agire per eventuali danni causati dall'interruzione del servizio.

L'Agenzia è autorizzata a modificare i contenuti del proprio sito Web in qualsiasi momento.

## **2. - Procedura Operativa - Obblighi del Cliente**

### **2.1 – Procedura operativa**

#### **PRENOTAZIONI ONLINE:**

Il Cliente prende atto ed accetta che tutte le prenotazioni e gli acquisti dei servizi e prodotti turistici forniti da Norma Vacanze che avvengono via Internet attraverso il sito web, sono effettuate utilizzando: un codice identificativo dell'Agenzia (User Name) assegnato da Norma Vacanze, una password scelta dall'Agenzia e accettazione online delle condizioni contrattuali. Il Cliente riceverà successive e-mail di conferma ed e-mail per i singoli rapporti commerciali, con specifica comunicazione dei relativi codici di prenotazione.

#### **CONNESSIONE API / INTEGRAZIONE XML:**

Il Cliente riconosce e accetta che l'Inventario della Proprietà sarà aggiunto alla piattaforma del Cliente utilizzando l'integrazione XML/connessione API.

XML/API consente la strutturazione delle informazioni, la descrizione dei contenuti e la consegna e risposta strutturata dei dati tra le piattaforme gestite dal Cliente e Norma Vacanze. Poiché il controllo spetta a Norma Vacanze, sarà responsabile dei dettagli e dei prezzi visualizzati sul sito web.

Il Cliente riceverà successive e-mail di conferma ed e-mail per i singoli rapporti commerciali, con specifica comunicazione dei relativi codici di prenotazione.

#### **PRENOTAZIONE OFFLINE:**

Il Cliente prende atto ed accetta che tutte le prenotazioni e gli acquisti dei servizi e prodotti turistici forniti da Norma Vacanze che avvengono tramite e-mail in forma scritta, devono contenere le seguenti informazioni:

- nome e cognome, data di nascita e dati del passaporto del turista
- nome del pacchetto turistico/hotel che il turista vuole prenotare
- date di arrivo/partenza compresi i dettagli del volo
- trattamento dei pasti (BB, HB ecc.)
- dettagli sull'alloggio/tipologia di camera (matrimoniale, doppia, tripla, singola, ecc.)
- servizi aggiuntivi richiesti (aria condizionata, accesso per sedia a rotelle ecc.)
- trasferimenti richiesti (in caso di informazioni errate o mancanti sui dettagli del volo, Norma Vacanze non sarà responsabile per servizi non consegnati o ritardati).

La prenotazione si intende confermata solo a seguito di risposta scritta da parte di Norma Vacanze che emetterà anche la relativa fattura di pagamento.

## **2.2 Obblighi del Cliente**

- a) Il Cliente è tenuto a collaborare con l'Agenzia in buona fede al fine di soddisfare lo scopo e le finalità del presente accordo.
- b) Il Cliente è tenuto al pagamento di tutte le somme dovute a Norma Vacanze ai sensi del presente contratto nei termini contrattuali.
- c) Il Cliente è tenuto a informare l'Agenzia delle condizioni di mercato e di altre questioni di cui l'Agenzia è a conoscenza e che sono di rilevante importanza per l'acquisto e la vendita dei Prodotti, nonché lo svolgimento di fiere ed esposizioni all'interno dell'area geografica dove il Cliente è stabilito o ha la propria attività principale.
- d) Il Cliente dovrà informare l'Agenzia di eventuali modifiche sostanziali alla sua posizione finanziaria che influenzeranno la sua capacità di adempiere ai suoi obblighi ai sensi del presente accordo, nonché alla sua struttura di proprietà e gestione. Tali informazioni devono, se possibile, essere divulgate con largo anticipo rispetto all'attuazione delle modifiche pertinenti, o altrimenti senza indebito ritardo. Tali informazioni devono essere considerate strettamente confidenziali e utilizzate dall'Agenzia solo ai fini del presente Accordo nel rispetto di tutte le norme e leggi sulla Privacy. L'Agenzia non può divulgare queste informazioni senza il consenso scritto del Cliente.
- e) Il Cliente dovrà informare senza indebito ritardo non appena venga a conoscenza di qualsiasi violazione dei marchi, brevetti, disegni o diritti d'autore dell'Agenzia relativi ai Prodotti. Allo stesso modo, dovrà informare l'Agenzia senza indebito ritardo se vengono fatte affermazioni secondo cui la vendita dei Prodotti costituisce una violazione di tale diritto corrispondente detenuto da terzi.

## **3. - Periodo di validità del contratto - Risoluzione e risoluzione per inadempimento**

### **3.1 - Periodo di validità del contratto**

L'accordo sarà efficace dalla data della firma da entrambe le parti a tempo indeterminato. Nonostante ciò, ciascuna delle parti, in qualsiasi momento, potrà recedere dal contratto, con l'unico obbligo di darne comunicazione all'altra parte con un preavviso minimo di dieci giorni rispetto alla data in cui la risoluzione deve avvenire. Le disdette devono essere sempre notificate a mezzo mail.

### **3.1 – Risoluzione in caso di cambio di controllo**

Nessun cambiamento nella proprietà o nel controllo dell'Agenzia o del suo capitale sociale può influenzare il presente contratto.

### **3.2 - Risoluzione per inadempimento**

Sia il Cliente che l'Agenzia possono rescindere il contratto per violazione con effetto immediato se la controparte non ha rispettato i propri obblighi ai sensi del contratto e ciò si traduce in una violazione sostanziale del contratto.

Ciascuna delle parti può risolvere il contratto con effetto immediato se la controparte sospende o posticipa i suoi pagamenti, avvia o propone procedure di ristrutturazione del debito giudiziale o stragiudiziale, è sottoposta a istanza di fallimento, è dichiarata fallita o cessa l'attività. Lo stesso vale se una parte si fonde o collabora con o stabilisce qualsiasi altra forma di associazione con un terzo, e ciò può ledere materialmente gli interessi della controparte.

La parte che risolve il contratto per inadempimento deve dare comunicazione scritta, mediante comunicazione che garantisca prova della data di ricezione, di tale risoluzione senza ingiustificato ritardo dopo essere venuta a conoscenza, o avrebbe dovuto venire a conoscenza, della questione che dà luogo al diritto di rescindere per inadempimento e del fatto che ciò potrebbe darle il diritto di recedere per inadempimento. Il mancato conferimento sarà interpretato come rinuncia al diritto di recesso per inadempimento. Tuttavia, ciò non si applica se la controparte ha agito con negligenza grave o comunque contraria al comportamento onesto e alla buona fede. Nonostante la risoluzione del contratto da parte di una delle parti, gli obblighi economici maturati durante la collaborazione rimarranno validi.

## **4.- Prezzi**

Il prezzo di ciascun servizio che dovrà essere pagato dal Cliente all'Agenzia sarà quello che l'Agenzia avrà confermato al Cliente. Tutti i prezzi sono prezzi "netti" e sono pari al valore totale del servizio contrattato. Qualsiasi variazione delle tasse incluse nel prezzo di acquisto che alteri il prezzo confermato dall'Agenzia al Cliente, sarà debitamente modificata dall'Agenzia al Cliente sia che si tratti di un aumento o di una diminuzione del prezzo. Tutti i prezzi sono in euro.

Potrebbero essere previste ulteriori tasse obbligatorie da pagare in loco e riscosse direttamente dal cliente finale dall'Hotel. Il Cliente deve assicurarsi che il cliente finale sia consapevole del fatto che tali tasse locali potrebbero essere pagabili in determinate destinazioni e che dovrà tener conto di queste spese extra locali.

L'Agenzia informerà il Cliente di qualsiasi variazione nelle tasse, oneri di proprietà non elettivi come supplementi energetici ecc. e modificherà le tariffe di conseguenza sul sistema. Tutte le prenotazioni confermate non saranno soggette ad alcun aumento di imposta se la relativa fattura è già stata emessa e se non espressamente previsto da leggi cogenti o regolamenti retroattivi. I prezzi hanno natura confidenziale e non devono essere aperti al controllo pubblico.

### **5. - Termini di pagamento e fatture**

L'Agenzia emetterà fatture al Cliente per tutte le prenotazioni prima della data di check-in.

I pagamenti devono essere effettuati due volte al mese per le prenotazioni dei 15 giorni precedenti (le prenotazioni con check-in dal 1° al 15 di ogni mese, devono essere saldate entro il 22° giorno del mese stesso – prenotazioni con check-in dal 16° al 31° giorno di ogni mese, devono essere saldate entro il 7° giorno del mese successivo).

La linea di credito è di € 10.000,00 ogni 15 giorni. Dopo aver raggiunto tale importo, Norma Vacanze invierà un estratto conto e il Cliente dovrà effettuare il pagamento entro 7 giorni.

La prenotazione sarà automaticamente annullata se Norma Vacanze non avrà ricevuto il pagamento entro i termini e le scadenze sopra indicate. Dopo aver ricevuto il pagamento, tutti i documenti relativi alla prenotazione saranno disponibili sul sito web o consegnati via e-mail.

Tutti i pagamenti per i servizi devono essere diretti al seguente conto bancario indicando Norma Vacanze come nome del beneficiario:

BENEFICIARY: NORMA VACANZE SRL  
BANK: UNICREDIT SPA AGENZIA PALERMO VIA ROMA D  
IBAN: IT 16 P 02008 04624 000500009724  
SIC/SWIFT: UNCRITM1167

I PAGAMENTI NON DEVONO ESSERE TRATTENUTI A CAUSA DI DISCREPANZE, se non debitamente giustificati.

Il pagamento deve essere effettuato per intero per tutte le fatture valide. Qualsiasi articolo indebito, differenza o qualsiasi altra discrepanza o detrazione può essere provvisoriamente trattenuto, tuttavia tutti gli articoli validi devono essere pagati a tempo debito.

L'eventuale indebito riscontrato dal Cliente sulle fatture dovrà essere comunicato a Norma Vacanze, entro e non oltre sette (7) giorni dal ricevimento della fattura. L'avviso di discrepanze deve includere motivi validi e il numero di riferimento.

### **6. Vouchers.**

PER LE PRENOTAZIONI ONLINE: Il sistema permette di emettere voucher per le proprie prenotazioni. Se ricevete una fattura dall'hotel, con allegato il voucher, indicante un numero di notti diverso da quello confermato dal sistema, Norma Vacanze invierà un'ulteriore fattura e il voucher modificato per le notti aggiuntive.

PER PRENOTAZIONI OFFLINE:

- in caso di richieste individuali: i voucher per i servizi verranno inviati via e-mail prima del servizio.

- in caso di richiesta di gruppo: i voucher per i servizi saranno cumulabili e spediti una sola volta al Cliente o all'accompagnatore e non ai singoli turisti.

### **7. Limitazione di responsabilità - Esclusione di responsabilità**

Il sito web, i servizi e tutti i prodotti di viaggio sono forniti da Norma Vacanze "COSI' COME SONO" e, ove disponibile, inoltre, Norma Vacanze non rilascia dichiarazioni o garanzie in merito agli stessi. L'Agenzia declina espressamente tutte le garanzie, gli obblighi e le responsabilità implicite derivanti dalla legge o da altro, in relazione al sistema commerciale del sito Web, ai servizi e a tutti i prodotti di viaggio forniti includendo senza limitazione:

(a) garanzia implicita di commerciabilità, qualità soddisfacente o idoneità per uno scopo particolare; (b) garanzia implicita derivante dal corso dell'esecuzione, dal corso della negoziazione o dall'uso del commercio; o (c) garanzia implicita di non violazione. Norma Vacanze non è responsabile nei confronti del Cliente o di eventuali Clienti/terzi per:

(i) qualsiasi malfunzionamento dei sistemi dell'Agenzia o di terzi che comporti il fallimento o l'impossibilità di elaborare una transazione;

(ii) la qualità dei Prodotti di viaggio dell'Agenzia forniti dai fornitori di viaggi al Cliente;

o (iii) il mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi di pagamento del Cliente.

Fatta eccezione per le pretese derivanti dalla violazione della sezione 15.2 (riservatezza) o per colpa grave o dolo di una parte, in nessun caso nessuna delle parti sarà responsabile per danni indiretti, incidentali, consequenziali, esemplari, punitivi o speciali o per perdita di dati, entrate, profitti o risparmi di qualsiasi parte, inclusi terzi, derivanti da o relativi a questo accordo, anche se tale parte è stata informata della possibilità di tali danni.

Il Cliente prende atto ed accetta che l'Agenzia, secondo la legge Italiana, limiterà la propria responsabilità per danni materiali subiti dal cliente finale all'importo più basso legalmente deliberabile o aggiudicabile ai sensi della predetta legge. Pertanto, il Cliente dovrà informare il cliente finale di tale limitazione, impegnandosi a manlevare e tenere indenne l'Agenzia da qualsiasi richiesta o pretesa avanzata dal cliente finale

relativo al pagamento di tali danni materiali.

In ogni caso il Cliente dovrà cooperare con l'Agenzia nella difesa contro tale pretesa. A condizione che l'Agenzia non venga meno al suddetto obbligo, agisca in modo diligente e rapido e non pregiudichi i diritti del Cliente ai sensi del presente Accordo, l'Agenzia avrà il diritto esclusivo di difendere e/o risolvere tale Reclamo, incluso selezionando uno o più consulenti di sua scelta. Il Cliente dovrà notificare prontamente all'Agenzia qualsiasi tale reclamo e, laddove le parti concordino che l'Agenzia sia pienamente responsabile per il reclamo, la perdita, il danno, la lesione o la responsabilità, l'Agenzia avrà il controllo completo, a proprie spese, di qualsiasi negoziazione, arbitrato o contenzioso relativo a tali reclami, salvo che l'Agenzia non stipulerà alcun accordo transattivo senza il previo consenso scritto del Cliente. Il Cliente fornirà, a proprie spese, tutte le informazioni disponibili e altro supporto ragionevole all'Agenzia in relazione alle sue indagini o alla difesa di tale reclamo.

### **8- Spese di annullamento, mancata presentazione e/o modifica.**

PER LE PRENOTAZIONI ON LINE: Nel caso in cui il Cliente annulli o modifichi i servizi inizialmente richiesti dal cliente finale o dal Cliente stesso, l'Agenzia applicherà al Cliente le eventuali spese di cancellazione come specificato dai termini della politica di cancellazione inviati dall'Agenzia al Cliente via e-mail, durante tutto il processo di prenotazione e prenotazione. In caso di dubbi sulla politica di cancellazione, il Cliente deve inviare un'e-mail all'Agenzia prima di confermare la cancellazione al cliente finale. Le prenotazioni possono essere cancellate in forma scritta, inviando una mail all'Agenzia. L'elenco dei dettagli di ogni prenotazione inserita (Confermata) visualizzerà la data entro la quale la prenotazione potrà essere cancellata senza essere passibile di penale. Qualora il cliente finale lasci l'albergo prima della data prevista, verrà comunque emessa fattura per l'intero soggiorno, e qualora l'albergo confermi una riduzione relativa a tale soggiorno, Norma Vacanze emetterà nota di accredito dell'importo da rimborsare. In tal caso, prima di lasciare l'albergo, il cliente finale dovrà richiedere all'albergo una dichiarazione scritta attestante la data esatta in cui si è concluso il soggiorno, e la disponibilità dell'albergo a concedere il rimborso, unitamente al nome e cognome del l'addetto dell'albergo che autorizzi il rimborso, a condizione che anche l'albergo comunichi per iscritto al cliente finale che anche all'Agenzia non verrà addebitato alcun costo.

Tuttavia, l'Agenzia si riserva il diritto di applicare una penale pari ad una notte a titolo di risarcimento.

In caso di "no-show", l'Agenzia applicherà al Cliente la penale del 100% dell'intero soggiorno.

PER LE PRENOTAZIONI OFFLINE: la politica di cancellazione è specificata nei contratti o listini prezzi inviati da Norma Vacanze OPPURE saranno specificate al momento della prenotazione e della conferma dei servizi.

IN CASO DI ANNULLAMENTO DOPO IL PAGAMENTO:

a) In caso di annullamento entro il termine di svincolo (che non genera alcuna penale di annullamento) Norma Vacanze restituirà al Cliente l'importo prepagato o utilizzerà tale importo come credito per future prenotazioni.

b) In caso di disdetta dopo il periodo di svincolo, Norma Vacanze emetterà fattura dell'importo della penale e tratterrà la differenza (nel caso in cui la penale sia solo una parte dell'importo totale) come credito per future prenotazioni.

### **9- Riallocazione**

In caso di riallocazione, l'Agenzia sarà responsabile di fornire un'alternativa adeguata (stessa classificazione in stelle, stessa posizione, servizi di livello simile o superiore).

### **10 - Reclami e rimborsi**

L'Agenzia si occuperà solo di quei reclami presentati dal Cliente o dal cliente finale esclusivamente durante il periodo di soggiorno. Nel caso in cui il reclamo non sia stato risolto in modo soddisfacente prima della data di restituzione, il Cliente dovrà inviare un reclamo all'Agenzia per iscritto includendo i documenti pertinenti forniti dal cliente finale. L'Agenzia, ricevuta la relativa documentazione dal Cliente, provvederà a fornire una risposta completa nei termini massimi di legge. Se la responsabilità è del fornitore, l'Agenzia garantisce che il reclamo sia inoltrato al fornitore che se ne occuperà e fornirà una risposta soddisfacente al reclamo.

Le richieste di rimborso verranno prese in considerazione ed evase solo se pervenute per iscritto entro i termini previsti dalla legge italiana. Le richieste di rimborso per i servizi parzialmente utilizzati non saranno prese in considerazione e lavorate a meno che non venga ricevuta una prova scritta dal fornitore del servizio che l'ospite non ha utilizzato completamente i servizi come dettagliato nella conferma finale di Norma Vacanze e il fornitore conferma per iscritto che un rimborso sarà applicato a i servizi non utilizzati.

## **11 - Privacy**

Entrambe le parti, separatamente considerate, si impegnano ad adempiere agli obblighi loro imposti dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) o da ogni altro regolamento europeo che lo possa integrare, aggiornare o sostituire, nonché, per quanto applicabili alle parti, dalle norme in materia di protezione dei dati personali imposte dai rispettivi organi giurisdizionali ordinari (di seguito, Regolamento sulla protezione dei dati).

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (di seguito GDPR), Norma Vacanze in qualità di Responsabile del trattamento, con riferimento al presente contratto, si configura come "Responsabile del trattamento" in relazione ai dati nei confronti dei quali il Cliente assume il ruolo di "Titolare del trattamento", con particolare riguardo ai dati personali di cui all'art.4, comma 1 del GDPR, ed eventualmente all'art.9 – categorie particolari relative alla raccolta, lettura, scrittura, utilizzo e gestione del sistema di prenotazione. Tale trattamento dei dati ha come obiettivo la gestione delle prenotazioni.

Le parti si impegnano a stipulare tanti contratti o ad adempiere a quante più formalità aggiuntive richieste dal GDPR per garantire la corretta esecuzione del presente Accordo.

La durata del trattamento dei dati è correlata alla durata del presente contratto, nel rispetto ed applicazione delle seguenti istruzioni:

A. Norma Vacanze effettuerà il trattamento dei dati, con l'esclusiva finalità di gestione delle prenotazioni, con espresso divieto di comunicazione di tali dati a terzi non autorizzati, secondo le modalità previste dal rapporto contrattuale in essere e con le vigenti disposizioni;

B. Le persone autorizzate da Norma Vacanze al trattamento dei dati sono impegnate alla riservatezza e sono tenute ad un adeguato obbligo legale di riservatezza;

C. Norma Vacanze ha adottato le misure di sicurezza previste dal GDPR con riferimento ai trattamenti dati affidati;

D. nell'esecuzione dell'incarico, qualora Norma Vacanze ritenga necessario ricorrere ad ulteriori soggetti esterni per il trattamento dei dati affidati dal Cliente, il Cliente autorizza sin d'ora Norma Vacanze ad avvalersi di tali soggetti designati come Sub Responsabili, fermo restando delle misure da emanare e di cui all'art. 28 – Responsabile - di cui il cliente può richiedere l'elenco;

e. In caso di richieste di esercizio dei diritti del Cliente finale (Interessato) Norma Vacanze assisterà il Cliente con adeguate misure tecniche ed organizzative, al fine di far fronte all'obbligo del Cliente in qualità di Titolare del trattamento;

F. Norma Vacanze ha adottato misure per l'adempimento degli obblighi di cui agli articoli: 33 - Comunicazione di violazione dei dati personali all'autorità di controllo, 34 - Comunicazione di violazione dei dati personali all'interessato - e 35 - Valutazione di impatto sulla protezione dei dati, (ove applicabile), tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni disponibili;

G. su richiesta del cliente, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, Norma Vacanze cancellerà o restituirà tutti i dati personali, e le copie esistenti, a meno che il diritto dell'Unione Europea non prescriva la conservazione dei dati, o se ciò è necessario per i diritti di difesa della Norma Vacanze;

h. Norma Vacanze resta a disposizione del Cliente per ogni ulteriore informazione, per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 31, per consentire e contribuire all'attività di revisione, ivi comprese eventuali ispezioni, effettuate dal Cliente in qualità di Titolare del trattamento o da altro soggetto incaricato dal Cliente;

Con l'adozione di tali istruzioni, l'Agenzia prende atto di essere stata debitamente istruita sulle modalità del trattamento dei dati personali, ed è disponibile a ricevere dati integrativi per i quali valuterà eventualmente l'adozione.

## **12 - Legge del contratto.**

Il presente accordo e tutti i diritti e gli obblighi in esso contenuti, comprese le questioni di costruzione, validità, esecuzione e risoluzione delle controversie, saranno disciplinati e interpretati in conformità con le leggi sostanziali italiane senza riguardo a qualsiasi conflitto di leggi, norme o principi che potrebbero richiedere il applicazione di qualsiasi altra legge o in cui il presente accordo o qualsiasi modifica allo stesso viene effettivamente eseguito.



### **13- Foro competente**

Qualsiasi controversia, controversia o pretesa derivante da o in relazione al presente accordo o per legge, o la sua violazione, risoluzione o invalidità, che non può essere risolta in via amichevole per accordo tra le parti, sarà risolta in via definitiva dal Tribunale di Palermo e/o o qualsiasi altra giurisdizione che NORMA VACANZE SRL sceglierà e le parti si sottopongono alla giurisdizione esclusiva di questo tribunale.

### **14 – Forza Maggiore**

14.1 Il termine «forza maggiore» come applicabile al presente accordo, implica circostanze che sfuggono al controllo delle parti del presente accordo e che ostacolano l'adempimento degli obblighi assunti ai sensi del presente accordo e che l'Agenzia non può evitare. Tali circostanze potrebbero includere azioni militari, scioperi industriali, tutti i tipi di ostacoli naturali, decisioni dei governi, ecc. In tal caso, l'Agenzia non sarà ritenuta responsabile per i danni subiti dal Cliente nell'ambito del presente accordo, o l'ordine in giro.

14.2 Le parti si impegnano ad informarsi reciprocamente in merito a ogni tipo di circostanza che possa comportare la mancata prestazione dei servizi precedentemente concordati.

Ciò si riferisce principalmente all'obbligo di tempestiva informativa sui potenziali ostacoli derivanti da eventi di forza maggiore e comprende la proposta di suggerimenti in merito alla liquidazione dei conti reciproci.

14.3 In caso di impedimenti al di fuori del controllo delle parti del presente accordo, la parte la cui obbligazione contrattuale non può essere adempiuta a causa dell'evento di forza maggiore dovrà suggerire servizi alternativi più adatti in termini di programma del tour e tenendo conto delle questioni economiche nella situazione attuale e vedrà quei servizi fatti.

### **15- Varie**

15,1 Il presente contratto costituisce l'intero ed esclusivo accordo tra le parti in merito all'oggetto del presente documento e sostituisce tutti i precedenti o contemporanei accordi e intese orali o scritti.

15.2 Le parti convengono di mantenere riservate le informazioni riservate dell'altra parte e che le informazioni riservate non saranno divulgate in alcun modo, in tutto o in parte, senza il consenso dell'altra parte, e non dovranno essere utilizzate diversamente da quanto previsto dal presente accordo . Inoltre, ciascuna parte condividerà le informazioni riservate solo con quelle persone all'interno della propria azienda (e i suoi consulenti) che hanno bisogno di accedere alle informazioni riservate allo scopo di assistere nell'esecuzione dell'accordo e che sono informate e accettano di essere vincolate dai termini del presente documento come parte del presente accordo.

Ai fini del presente accordo, per "informazioni riservate" si intendono le informazioni contrassegnate come "riservate", "limitate" o "proprietarie" o che per loro natura o contesto dovrebbero essere ragionevolmente intese come informazioni riservate di tale parte o dei suoi licenzianti o subappaltatori. Senza limitare quanto sopra, le informazioni riservate includono informazioni non pubbliche, riservate e proprietarie, comprese informazioni relative a prezzi, commissioni, tariffe, termini, fornitori, programmi, processi e pratiche, relative alle operazioni commerciali di una parte o ai sensi del presente accordo .

Le informazioni riservate non includono informazioni che:

- (a) è o diventa pubblicamente disponibile se non a seguito di atti dell'altra parte in violazione del presente accordo;
- (b) sia già in possesso dell'altra parte prima della divulgazione di tali informazioni;
- (c) è o diventa disponibile per l'altra parte da una fonte che, per quanto a conoscenza di tale parte, non è vincolata da un accordo di riservatezza che vieta tale divulgazione;

Oppure (d) è sviluppato in modo indipendente dalla parte ricevente. La parte ricevente può divulgare le informazioni riservate della parte divulgante come richiesto dalla legge o dai regolamenti applicabili, a condizione, tuttavia, che la parte ricevente sia tenuta a informare la parte divulgante.