

Allegato 2

CONTRATTO

tra

il **Parco archeologico del Colosseo**, C.F. e P.IVA 14490011005, con sede in Piazza Santa Maria Nova, 53 – 00186 Roma (RM), istituito ai sensi del D.M. n. 15 del 12/01/2017, Istituto di livello generale del Ministero della Cultura, di rilevante interesse nazionale dotato di autonomia speciale, nella persona del Direttore Generale e legale rappresentante *pro tempore* dott.ssa Alfonsina Russo (“**PAC**”)

e

l’**Operatore**, iscritto nell’Elenco degli Operatori PAC (come di seguito definito) a seguito della presentazione della Manifestazione di Interesse (come *infra* definita)

(nel prosieguo PAC e l’Operatore congiuntamente definiti anche “**Parti**” e singolarmente “**Parte**”).

DEFINIZIONI

In aggiunta ai termini definiti nel presente documento, i termini di seguito indicati, ove riportati con lettera iniziale maiuscola (e anche quando usati al plurale), avranno il seguente significato:

- “**Appaltatore**” indica il raggruppamento temporaneo di imprese composto dalla mandataria Società Cooperativa Consorzio Nazionale Servizi e dalla mandante Midaticket S.r.l.
- “**Biglietto**” o “**Titolo di Accesso**” indica il titolo legittimante l’ingresso e la permanenza nel Parco, acquistato - esclusivamente tramite canale B2B - dall’Operatore iscritto all’Elenco degli Operatori PAC.
- “**B2B**”: indica il canale Business to Business di compravendita dei Biglietti;
- “**Centro Prenotazioni**” o “**Contact Center**” indica la struttura del fornitore del Servizio di Biglietteria, preposta alla gestione, anche tramite *call center*, dei rapporti con gli Operatori;
- “**Disciplina**” indica il complesso delle disposizioni che regolano il rapporto tra le Parti, costituito dall’Avviso Pubblico, dall’Istanza, dal Contratto, dal Regolamento Operatori e relativi allegati Appendice A (*Modalità tecnico-operative*) ed Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*), dal Regolamento Visitatori e da ogni ulteriore allegato e appendice pubblicati dal PAC sul Sito web PAC.
- “**Elenco degli Operatori PAC**” indica l’elenco ufficiale - istituito dal PAC - degli Operatori dotati dei requisiti di iscrizione previsti all’Avviso Pubblico, come *infra* definito;
- “**Istanza**” o “**Manifestazione di Interesse**” indica l’istanza con cui l’Operatore ha manifestato il proprio interesse a seguito dell’Avviso Pubblico, finalizzata all’iscrizione all’Elenco degli Operatori PAC.
- “**Offerta**” indica l’offerta combinata del Biglietto con uno o più prodotti e/o servizi turistici/culturali di qualità rispondenti ai requisiti di cui all’art. 2 dell’Avviso Pubblico.
- “**Operatore**” indica l’operatore turistico professionale del settore iscritto all’Elenco degli Operatori PAC.
- “**Parco**” indica l’istituto Parco archeologico del Colosseo ed i seguenti siti archeologici e luoghi della cultura gestiti dallo stesso: Anfiteatro Flavio (Colosseo), area archeologica del Foro Romano-Palatino e Domus Aurea.
- “**Regolamento Operatori**” indica il regolamento pubblicato dal PAC sul Sito web PAC per gli Operatori, disciplinante le condizioni di acquisto e distribuzione dei Titoli di Accesso al Parco.

- “**Regolamento Visitatori**” indica il regolamento pubblicato dal PAC sul Sito web PAC, disciplinante l’accesso dei Visitatori al Parco.
- “**Reseller**” indica il distributore in possesso dei requisiti di cui all’art. 2 dell’Avviso Pubblico al quale l’Operatore, affida la distribuzione dell’Offerta secondo i termini e le modalità fissati dalla Disciplina.
- “**Servizio di Biglietteria**” indica il complesso dei servizi finalizzato all’erogazione e gestione dei Titoli di Accesso al Parco (Biglietteria *on-site*, Controllo accessi, *Contact Center*, Piattaforma informatica incluso il Portale Web di Vendita), effettuati presso il Parco.
- “**Sito web PAC**” indica il sito web www.colosseo.it.
- “**Visitatore**” la persona fisica utilizzatrice finale dei Titoli di Accesso.

PREMESSE

- A.** Con determina del 3 ottobre 2022, Consip S.p.A. ha indetto una procedura di gara aperta avente a oggetto “*l’affidamento in appalto del servizio di biglietteria (Biglietteria on-site, Controllo accessi, Contact Center, Piattaforma informatica incluso il Portale Web di Vendita) da eseguirsi presso il Parco archeologico del Colosseo per il Ministero della Cultura*” (di seguito, il “**Servizio di Biglietteria**”) - CIG 94208581F6.
- B.** In data 26 aprile 2023, detta gara è stata aggiudicata al raggruppamento temporaneo di imprese composto dalla mandataria Società Cooperativa Consorzio Nazionale Servizi e dalla mandante MidaTicket S.r.l. (di seguito, anche solo “**RTI**”).
- C.** In data 18 ottobre 2023, il PAC e il RTI hanno stipulato il relativo contratto d’appalto ed è, pertanto, sorta l’esigenza di istituire un elenco ufficiale degli operatori di settore interessati alla commercializzazione su canale B2B dei Biglietti di accesso al Parco, unitamente all’offerta di prodotti e servizi di qualità.
- D.** Pertanto, con avviso pubblico del 29 febbraio 2024 e del 28 maggio 2024, il PAC ha istituito un elenco provvisorio, prevedendo una prima fase di disciplina transitoria del rapporto con i singoli operatori autorizzati all’acquisto dei Titoli di Accesso al Parco sino al 31 dicembre 2024 (di seguito, anche la “**Fase Transitoria**”), allo scopo di garantire la continuità del servizio e contestualmente permettere di testare le funzionalità della nuova piattaforma B2B, nonché il nuovo impianto regolamentare.
- E.** Conclusa la Fase Transitoria, il PAC si è determinato a:
- (i) istituire un elenco ufficiale degli Operatori (l’“**Elenco degli Operatori PAC**”), sollecitando, con avviso pubblico pubblicato sul Sito web PAC (di seguito l’“**Avviso Pubblico**”), manifestazioni di interesse da parte di operatori economici connotati da specifica e comprovata esperienza nel settore turistico, in possesso dei requisiti minimi di iscrizione previsti all’articolo 2 dell’Avviso Pubblico, idonei a operare nel canale B2B;
 - (ii) delineare un quadro regolamentare definitivo, apportando a quello transitorio modifiche e integrazioni finalizzate al perseguimento dei seguenti interessi:
 - valorizzazione del patrimonio culturale del Parco, migliorando l’esperienza dei visitatori e tutelando l’immagine del PAC;

- tutela della concorrenza, della sicurezza e della prevenzione degli illeciti collegati alla vendita dei Biglietti e delle offerte, mediante attività preventive, di regolamentazione e di controllo;
- garanzia dell’equità e della trasparenza nella catena distributiva dei Biglietti, al fine di rafforzare il contrasto alle pratiche di speculazione;
- miglioramento del Servizio di Biglietteria tramite raccolta di dati e analisi in tempo reale.

F. L’Operatore riconosce e condivide le predette finalità d’interesse pubblico perseguite dal PAC con l’introdotta disciplina regolamentare, dichiarandosi disponibile e impegnandosi pertanto a rispettarne puntualmente le relative previsioni.

Premesso e definito quanto sopra, che forma parte integrante e sostanziale del presente accordo (di seguito anche il “**Contratto**”), le Parti riconoscono e accettano le condizioni sotto specificate.

Art. 1

Oggetto ed efficacia del Contratto

Il presente Contratto regola la compravendita dei Biglietti nell’ambito del canale B2B e le modalità e le condizioni di distribuzione degli stessi ai Visitatori da parte dell’Operatore.

L’efficacia del Contratto decorre dalla data di sottoscrizione e cesserà i suoi effetti al 31 dicembre 2025 ed è subordinata all’accoglimento da parte del PAC dell’Istanza e alla iscrizione dell’Operatore nell’Elenco degli Operatori PAC. Oltre alle definizioni e alle premesse di cui sopra, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto:

- l’Avviso Pubblico;
- il Regolamento Operatori;
- il Regolamento Visitatori;
- l’Appendice A (*Modalità tecnico-operative*);
- l’Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*);
- ogni ulteriore, relativo documento, appendice o allegato, anche di carattere tecnico, pubblicato sul Sito web PAC

Art. 2

Comunicazione dei dati

L’iscrizione dell’Operatore all’Elenco degli Operatori PAC è subordinata alla corretta indicazione, da parte dell’Operatore, dei dati richiesti nella Manifestazione di Interesse, inclusi l’indirizzo di posta elettronica ordinaria e/o pec.

L’Operatore si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione relativa a tali indirizzi.

L’Operatore sarà considerato unico ed esclusivo responsabile per eventuali errori nell’indicazione degli indirizzi di posta elettronica (ordinaria o pec), nonché per eventuali malfunzionamenti degli stessi. A tale riguardo, il PAC declina ogni responsabilità e si riserva il diritto di intraprendere ogni opportuna

azione in coerenza con le disposizioni di cui al presente Contratto in caso di ricezione di notifiche di mancato recapito.

L'Operatore, in sede di accreditamento, dovrà indicare il nominativo di un referente aziendale responsabile dei rapporti e delle interlocuzioni con il PAC e sarà onerato di comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione e/o sostituzione dello stesso.

Art. 3

Richiesta e modalità di vendita e distribuzione dei Titoli di Accesso

L'Operatore accreditato, sia in sede di Prima Sessione di Accreditamento sia in occasione della Seconda Sessione di Accreditamento (come definite nell'Avviso Pubblico e nel Regolamento Operatori), potrà richiedere i Biglietti alle condizioni definite nell'Avviso Pubblico e nel Regolamento Operatori e con le modalità di cui all'Appendice A (*Modalità tecnico-operative*) e nell'Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*).

I Biglietti saranno assegnati e resi disponibili dal PAC, per il tramite dell'Appaltatore, in base alle disponibilità e nel rispetto delle prescrizioni contenute nell'Avviso Pubblico, nel Regolamento Operatori, nell'Appendice A (*Modalità tecnico-operative*) e nell'Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*).

Le modalità operative di richiesta, acquisto, pagamento, emissione e gestione dei Biglietti sono descritte e disciplinate, oltre che nel presente Contratto, nel Regolamento Operatori, nell'Appendice A (*Modalità tecnico-operative*) e nell'Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*).

Il PAC provvederà a pubblicare sul Sito web PAC eventuali modifiche delle modalità di vendita dei Biglietti, di accesso e visita al Parco e le date e fasce orarie disponibili.

Art. 4

Variazione delle tariffe dei Biglietti e nominatività dei Titoli di Accesso

Qualsiasi variazione delle tariffe dei Biglietti e/o delle modalità di accesso al Parco sarà pubblicata sul Sito web PAC.

Tutti i Biglietti saranno emessi e distribuiti secondo le indicazioni contenute nell'Appendice A (*Modalità tecnico-operative*) e nell'Appendice B (*Criteri di assegnazione dei Biglietti*) con indicazione del nome del Visitatore. Il cambio del nominativo sarà consentito esclusivamente ai sensi di quanto previsto nel Regolamento Operatori e nell'Appendice A (*Modalità tecnico-operative*).

Art. 5

Obblighi dell'Operatore

L'Operatore si obbliga al puntuale rispetto di tutta la Disciplina.

L'Operatore è tenuto, in ogni caso, a:

- (i) comunicare al PAC i Reseller di cui si avvale e i propri canali di vendita (*web* e punti vendita sul territorio), che dovranno essere autorizzati dal PAC;
- (ii) comunicare ai Visitatori i termini e le condizioni di vendita dei Biglietti, indicando che, per l'acquisto del Biglietto, non è previsto a carico degli stessi il pagamento di alcun diritto di prevendita;
- (iii) comunicare ai Visitatori l'esistenza del Regolamento Visitatori, nonché l'onere di accettarne e rispettarne le prescrizioni;

- (iv) pubblicizzare e vendere il Biglietto nell'ambito dell'Offerta alla tariffa ufficiale indicata dal PAC;
- (v) pubblicizzare e vendere l'Offerta, indicando specificamente il prezzo nominale del Biglietto;
- (vi) collaborare con il PAC, fornendo, tra l'altro, tutta la documentazione utile che possa essere richiesta da quest'ultimo anche nell'ambito dei controlli che il PAC si riserva di effettuare al fine di verificare sia la sussistenza dei requisiti di iscrizione all'Elenco degli Operatori PAC sia l'osservanza della Disciplina.

L'Operatore che intenda mantenere, anche per gli anni successivi, l'iscrizione all'Elenco degli Operatori PAC dovrà, nei termini e con la documentazione che verranno indicati dal PAC:

1. dichiarare la permanenza di tutti i requisiti di cui all'art. 2 dell'Avviso Pubblico;
2. aggiornare, là dove necessario o richiesto dal PAC, la documentazione presentata;
3. indicare il quantitativo, nei limiti di quanto previsto dal Regolamento Operatori, di biglietti desiderati su base annuale, con indicazione della relativa tipologia e fascia oraria;
4. inviare una copia sottoscritta del nuovo Contratto relativo all'anno successivo.

L'Operatore si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto degli obiettivi indicati nelle Premesse del presente Contratto e a cooperare, a tal fine, con buona fede e diligenza, riconoscendo che tali obiettivi costituiscono elemento essenziale per la sua iscrizione all'Elenco degli Operatori PAC.

Art. 6

Reseller

È ammessa per gli Operatori la distribuzione dei Biglietti ai Reseller alle seguenti condizioni:

- (i) i Reseller dovranno essere dotati dei medesimi requisiti previsti all'art. 2 dell'Avviso Pubblico per l'intera durata del relativo rapporto di distribuzione con l'Operatore;
- (ii) i Reseller dovranno essere autorizzati dal PAC previa presentazione del relativo elenco da parte degli Operatori;
- (iii) l'Operatore potrà allocare ai Reseller una percentuale della quota dei Biglietti nella propria disponibilità nella misura massima pari al 50%. L'Operatore si impegna a rappresentare al PAC, con cadenza trimestrale e mediante invio di comunicazione al seguente indirizzo di posta elettronica ordinaria: customercare@ticketcolosseo.com, il numero dei Biglietti che intende allocare/allocati a ciascun Reseller autorizzato. L'Operatore, inoltre, dovrà trasmettere al PAC, entro quindici giorni dalla scadenza del Contratto, un rendiconto finale contenente l'indicazione del numero dei Biglietti distribuiti dai singoli Reseller;
- (iv) i Reseller dovranno rivendere unicamente ai Visitatori solo l'Offerta, autorizzata dal PAC all'Operatore di riferimento. L'Offerta dovrà, inoltre, essere rivenduta alle medesime condizioni di vendita e distribuzione dell'Operatore.

La lista dei Reseller potrà essere soggetta a modifiche e integrazioni da parte dell'Operatore che sarà tenuto a richiedere al PAC per iscritto la preliminare autorizzazione rispetto alle variazioni apportate alla lista.

L'Operatore si impegna e garantisce che i Reseller accetteranno e rispetteranno tutte le disposizioni della Disciplina e di ogni altro documento pubblicato sul Sito web PAC. Ferma la personale responsabilità dei Reseller per eventuali condotte poste in essere in violazione delle regole di cui sopra che siano fonte di danno per il PAC e/o altri soggetti, resta inteso che l'Operatore risponderà, ai sensi dell'art. 1228 c.c., direttamente nei confronti del PAC per eventuali inadempimenti e/o violazioni della Disciplina da parte

dei Reseller e si impegna a manlevare e tenere integralmente indenne il PAC da qualsiasi danno, pregiudizio o responsabilità derivante da tali inadempimenti o violazioni.

Resta inteso che in ipotesi di risoluzione del presente Contratto, di cancellazione e/o sospensione dall'Elenco degli Operatori PAC, dovrà reputarsi automaticamente e immediatamente revocata e/o sospesa anche l'autorizzazione alla distribuzione a (e a cura dei) Reseller.

Art. 7

Controlli e sanzioni

Durante la vigenza del presente Contratto, il PAC si riserva la facoltà di effettuare controlli sul rispetto, da parte degli Operatori, della Disciplina.

La violazione di anche uno solo degli obblighi previsti dalla Disciplina sarà immediatamente contestata all'Operatore, il quale potrà essere cautelativamente sospeso dall'accesso ai canali di acquisto dedicati. Entro 7 giorni dalla notifica della contestazione, l'Operatore dovrà offrire al PAC le motivazioni e le giustificazioni di quanto contestato mediante invio di comunicazione scritta al seguente indirizzo pec pa-colosseo@pec.cultura.gov.it o, per gli operatori stranieri, al seguente indirizzo e-mail pa-colosseo@cultura.gov.it.

Fermo il diritto di risolvere immediatamente il Contratto al ricorrere delle ipotesi di cui all'art. 8 del Contratto, il PAC, dopo aver esaminato tale documentazione, potrà riattivare l'*account* dell'Operatore oppure, in ragione della gravità e della eventuale reiterazione della violazione contestata:

- (i) sospendere per un periodo massimo di 3 mesi l'*account* dell'Operatore provvedendo al contestuale annullamento dei Titoli di Accesso già assegnati per il periodo di sospensione. L'*account* sarà riattivato a fronte del mero decorso del suddetto termine;
- (ii) cancellare l'Operatore dall'Elenco degli Operatori PAC, provvedendo al contestuale annullamento dei Titoli di Accesso già assegnati;
- (iii) riservarsi la facoltà di rifiutare l'iscrizione dell'Operatore all'Elenco degli Operatori PAC per i successivi accrediti;
- (iv) segnalare, senza indugio, alle autorità competenti qualsiasi violazione riscontrata e ogni ulteriore condotta reputata rilevante *ex lege*;
- (v) riservarsi ogni ulteriore azione, anche di natura risarcitoria.

Le predette sanzioni potranno essere adottate anche congiuntamente.

Resta inteso che al ricorre delle ipotesi *sub (i), (ii) e (iii)*, il prezzo del Biglietto oltre l'importo di euro 2,00 + IVA di cui all'art. 1 del Regolamento Operatori corrisposti dall'Operatore non saranno rimborsabili. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si elencano alcune condotte che integrano, anche da sole, una violazione suscettibile di essere sanzionata secondo quanto previsto al presente articolo: condotta non rispettosa degli *standard* qualitativi del PAC; difformità dei prodotti e/o dei servizi da quelli dichiarati dall'Operatore al momento della presentazione dell'Istanza; violazione delle prescrizioni sui Reseller, anche in ordine al limite di Biglietti a essi attribuibili dall'Operatore (pari al 50% dei Biglietti assegnati a ciascun Operatore); commercializzazione dell'Offerta mediante pratiche commerciali scorrette e contrarie alla diligenza professionale, tali da falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore (*e.g.* pubblicità ingannevole); commercializzazione e vendita del solo Biglietto; acquisto su canali B2C; commercializzazione, vendita e distribuzione dell'Offerta attraverso canali distributivi (incluso Google Reserve) non previamente autorizzati dal PAC; alterazione dei meccanismi concorrenziali e di trasparenza nell'ambito dell'attività di vendita dell'Offerta.

La violazione della Disciplina da parte del Reseller deve essere intesa quale violazione dell'Operatore, al quale verranno dunque trasmesse le relative contestazioni, con conseguente applicazione delle previsioni di cui al presente articolo.

Art. 8

Clausola risolutiva espressa

Il Contratto potrà essere risolto dal PAC ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., con contestuale annullamento dei Titoli di Accesso già assegnati, nei seguenti casi, salvo il risarcimento di tutti i danni patiti dal PAC:

- (i) perdita, da parte dell'Operatore, di anche uno solo dei requisiti di cui all'art. 2 dell'Avviso Pubblico;
- (ii) acquisto da parte dell'Operatore, dei Biglietti sui canali riservati B2C;
- (iii) commercializzazione, vendita e distribuzione dell'Offerta attraverso canali distributivi (incluso Google Reserve) non previamente autorizzati dal PAC;
- (iv) commercializzazione, distribuzione e vendita, da parte dell'Operatore, di Titoli di Accesso contraffatti, e tali da integrare profili di rilevanza penale;
- (v) commercializzazione, vendita e distribuzione del Biglietto, da parte dell'Operatore, a tariffe diverse (sia in aumento, sia in diminuzione) da quelle ufficiali indicate sul Sito web PAC;
- (vi) commercializzazione e vendita del solo Biglietto;
- (vii) alterazione dei meccanismi concorrenziali e di trasparenza nell'ambito dell'attività di vendita dell'Offerta, anche mediante pratiche commerciali scorrette (e.g. pubblicità ingannevole);
- (viii) cancellazione dall'Elenco degli Operatori PAC;
- (ix) commercializzazione, distribuzione e vendita dell'Offerta durante il periodo di sospensione *ex art.* 7 del presente Contratto.

Art. 9

Possesso dei requisiti

L'Operatore si impegna a mantenere il possesso dei requisiti di iscrizione all'Elenco degli Operatori PAC, prescritti all'art. 2 dell'Avviso Pubblico, per tutta la durata del rapporto. Il PAC si riserva la facoltà di effettuare in ogni momento i relativi controlli.

Art. 10

Interruzione del Servizio di Biglietteria

Il PAC declina ogni responsabilità per eventuali interruzioni del Servizio di Biglietteria derivanti da eventi straordinari non imputabili al PAC.

Art. 11

Manleva

L'Operatore si impegna a manlevare e tenere integralmente indenne il PAC da qualsivoglia pretesa e/o richiesta di terzi, ivi inclusi i Visitatori, derivante dalla promozione, commercializzazione e vendita dell'Offerta, anche quando effettuate dei Reseller.

Art. 12

Recesso

In ogni caso, il PAC si riserva la facoltà di recedere, in qualunque momento dal Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi all'Operatore con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi.

Art. 13

Modifiche al Contratto

Il presente Contratto supera e sostituisce qualsiasi eventuale diverso accordo o intesa esistente tra le Parti in relazione al medesimo oggetto.

In nessun caso potrà desumersi una modifica contrattuale dal comportamento difforme al Contratto tenuto da una Parte e/o dalla tolleranza manifestata dall'altra Parte a fronte di tale comportamento.

Durante il periodo di vigenza del Contratto, resta salva la facoltà per il PAC di modificare la Disciplina.

Art. 14

Privacy

L'Operatore e i Reseller, con la presentazione dell'Istanza, autorizzano il PAC a comunicare a terzi i propri dati personali esclusivamente in relazione agli obblighi di legge e/o di adempimento comunque connessi al presente Contratto (D.Lgs. n. 196/2003 come modificato dal GDPR Reg. UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 101/2018).

Art. 15

Legge applicabile e Foro competente

Il presente Contratto e i relativi allegati sono regolati dalla Legge italiana.

Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione all'interpretazione, all'esecuzione e/o alla risoluzione del presente Contratto e dell'intera Disciplina, se non risolte bonariamente, saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

Roma, li

Operatore

per piena e integrale accettazione

(timbro e firma del legale rappresentante p.t.)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., l'Operatore dichiara di conoscere e di approvare specificamente le seguenti clausole: art. 2 "Comunicazione dei dati"; art. 3 "Richiesta e modalità di vendita e distribuzione dei Titoli di Accesso"; art. 4 "Variazione delle tariffe dei Biglietti e nominatività dei Titoli di Accesso"; art. 5 "Obblighi dell'Operatore"; art. 6 "Reseller; art. 7 "Controlli e sanzioni"; art. 8 "Clausola risolutiva espressa"; art. 10 "Interruzione del Servizio di Biglietteria"; art. 11 "Manleva"; art. 12 "Recesso"; 13 "Modifiche al Contratto"; art. 15 "Legge applicabile e Foro competente".

Operatore

per piena e integrale accettazione

(timbro e firma del legale rappresentante p.t.)