

## CONTRATTO DI VIAGGIO PER CLIENTI BUSINESS

Il presente Contratto di viaggio per clienti business (il “**Contratto**”) costituisce un accordo legale tra:

- (1) Booking.com B.V., società privata a responsabilità limitata soggetta alle leggi dei Paesi Bassi e con sede legale presso Herengracht 597, 1017 CE, Amsterdam, Paesi Bassi (“**Booking.com**”, “**noi**”, “**ci**” o “**nostro**”); e
- (2) la società o il soggetto che si siano registrati in relazione al Servizio sulla nostra Piattaforma (“**Cliente Business**”, “**utente**”, “**suo**”), ciascuna una “**Parte**” e collettivamente le “**Parti**”.

Il presente Contratto definisce i termini e le condizioni applicabili all'utilizzo del Servizio da parte dell'utente.

È possibile presentare richiesta per diventare Cliente Business completando la procedura di registrazione online sulla nostra Piattaforma. Compilando tutti i campi obbligatori del modulo online e cliccando su Invia si presenterà richiesta per diventare Cliente Business. Tuttavia, si diventerà un Cliente Business a tutti gli effetti solo nel momento in cui Booking.com approverà la registrazione, a decorrere dal quale entrerà in vigore il presente Contratto. Il presente Contratto sarà valido fino a quando non sarà risolto ai sensi della clausola 3.

Si prega di notare che il Servizio non viene fornito esclusivamente all'utente interessato e che potremmo fornire lo stesso Servizio o servizi analoghi a terzi.

### 1. Definizioni

- 1.1 “**Data di entrata in vigore**” indica la data in cui Booking.com approverà la richiesta dell'utente di essere annoverato tra i clienti business di Booking.com.
- 1.2 Per “**Partner di distribuzione**” si intende un affiliato terzo (di distribuzione) che promuove le inserzioni dei Fornitori sulla Piattaforma.
- 1.3 “**Piattaforma**” indica il sito web e l'app (anche per dispositivi mobili) su cui il Servizio viene reso disponibile da Booking.com e che sono di proprietà di, controllati, gestiti, mantenuti e/o ospitati, in conformità con i [Termini di utilizzo](#).
- 1.4 “**Prenotazione**” ha il significato di cui alla clausola 2.2.
- 1.5 “**Servizio**” indica il servizio di prenotazione online (ivi compreso il servizio di facilitazione dei pagamenti) destinato ai clienti business rispetto a vari prodotti e servizi legati ai viaggi di lavoro, così come di volta in volta resi disponibili dai Fornitori sulla Piattaforma.
- 1.6 “**Fornitore**” indica il fornitore di un Servizio di viaggio.
- 1.7 “**Servizi di viaggio**” indica l'alloggio (per es. hotel, motel, appartamento, bed and breakfast), il trasporto (per es. voli, viaggi e trasferimenti in treno e autobus), i tour operator, le assicurazioni e gli eventuali altri prodotti o servizi di viaggio o correlati di volta in volta disponibili ai fini della prenotazione da parte dei clienti business sulla Piattaforma.

### 2. Il presente Contratto di viaggio per Clienti Business

2.1 Attraverso la Piattaforma, noi (Booking.com B.V. e i relativi Partner di distribuzione) forniamo una piattaforma online attraverso la quale:

- (a) i Fornitori possono pubblicizzare Servizi di viaggio ai fini della prenotazione; e
- (b) i Clienti Business possono effettuare prenotazioni relative ai suddetti Servizi di viaggio per motivi di lavoro.

- 2.2 In qualità di Cliente Business, l'utente potrà prenotare Servizi di viaggio per motivi di lavoro attraverso la nostra Piattaforma. Ciascuna richiesta di prenotazione da parte dell'utente e ciascuna prenotazione da noi confermata per conto del Fornitore (una "Prenotazione") sono soggette ai termini e alle condizioni di cui al presente Contratto.
- 2.3 Il Servizio da noi fornito rispetto a ciascuna Prenotazione costituirà parte integrante del presente Contratto e non sarà quindi da intendersi quale contratto separato.
- 2.4 Booking.com può di tanto in tanto aggiornare e modificare il presente Contratto, previa comunicazione (ad esempio via e-mail o avviso di sistema) al Cliente business con il dovuto rispetto di un periodo di preavviso di 15 giorni. Qualsiasi versione aggiornata o modificata subentrerà a e sostituirà la versione esistente (attuale).

### **3. Durata e risoluzione**

3.1 Il presente Contratto decorrerà dalla Data di entrata in vigore e sarà valido fino alla risoluzione in conformità ai termini della presente clausola 3.

3.2 Ciascuna Parte potrà risolvere il presente Contratto con un preavviso scritto di 7 giorni alla controparte.

3.3 Ciascuna Parte potrà risolvere il presente Contratto con effetto immediato previa comunicazione scritta alla controparte nel caso in cui:

- (a) la controparte abbia commesso una violazione grave dei relativi obblighi ai sensi del presente Contratto e non vi abbia posto rimedio entro quattordici (14) giorni di calendario dalla ricezione da parte della relativa controparte di una comunicazione scritta in merito;
- (b) la controparte sospenda o cessi le attività o dichiari di voler cessare le attività o non sia più in grado di onorare i propri debiti alla scadenza; o
- (c) la controparte nomini un curatore fallimentare, liquidatore o amministratore o approvi una delibera di messa in liquidazione (fatto salvo in caso di fusione, ristrutturazione o riorganizzazione) o un Tribunale emetta una sentenza analoga.

3.4 La risoluzione del presente Contratto ai sensi delle clausole 3.2 e 3.3 non produrrà effetti sulle Prenotazioni confermate ma non evase in essere nella data di risoluzione, le quali continueranno a essere disciplinate dai termini del presente Contratto.

### **4. Finalità del Servizio**

4.1 Booking.com non è proprietaria di, non controlla né gestisce i Servizi di viaggio né i Fornitori.

4.2 Effettuando una prenotazione attraverso la Piattaforma, l'utente instaura un rapporto contrattuale diretto (legalmente vincolante) con il/i Fornitore/i del/i Servizio/i di viaggio. Dal momento in cui l'utente effettua una Prenotazione, noi o i nostri Partner agiamo esclusivamente in qualità di intermediario tra l'utente e il Fornitore, trasmettendo i dettagli della Prenotazione al Fornitore interessato e inviando all'utente un'e-mail di conferma a nome e per conto del Fornitore.

4.3 Quando forniamo il nostro Servizio, le informazioni che noi o i nostri Partner divulghiamo si basano sulle informazioni che ci sono state trasmesse dai Fornitori. Per tale ragione, i Fornitori hanno accesso a una rete extranet che sono tenuti ad aggiornare in termini di tariffe, disponibilità e altre informazioni riportate sulla nostra Piattaforma. Sebbene adopereremo ragionevole cura e competenza nella prestazione del nostro Servizio, non verificheremo se, e non possiamo garantire che tutte le informazioni siano esatte, complete o corrette, né possiamo essere ritenuti responsabili per eventuali errori (compresi gli errori evidenti e tipografici), interruzioni (dovute a guasti (temporanei e/o parziali), riparazioni, aggiornamenti o manutenzione della nostra Piattaforma o altro), informazioni imprecise, fuorvianti o false o mancata trasmissione di informazioni. Ogni

Fornitore resta in ogni caso responsabile dell'esattezza, della completezza e della correttezza delle informazioni (descrittive) (ivi comprese le tariffe e la disponibilità) riportate sulla nostra Piattaforma. La nostra Piattaforma non costituisce e non deve essere intesa come un suggerimento o approvazione della qualità, del livello di servizio, della qualifica o della valutazione (in stelle) di qualsiasi Fornitore (o dei relativi ambienti, strutture, prodotti o servizi) messi a disposizione.

4.4 Il nostro Servizio viene messo a disposizione del Cliente Business esclusivamente ai fini dell'organizzazione di viaggi di lavoro per uso proprio. L'utente non è pertanto autorizzato a rivendere, inserire deep-link, utilizzare, copiare, monitorare (per es. attraverso spider o scraper), mostrare, scaricare o riprodurre alcun contenuto o informazione, software, prodotto, prenotazione, biglietto, prodotto o servizio disponibile sulla nostra Piattaforma a fini commerciali o concorrenziali.

## **5. Prezzi, tariffe barrate e Garanzia del miglior prezzo**

5.1 I prezzi di cui alla nostra Piattaforma sono altamente competitivi. Tutti i prezzi delle camere fanno riferimento alle singole camere per l'intera durata del soggiorno e tutti i prezzi includono l'IVA/imposta sulle vendite e tutte le altre imposte (fatta salva variazione delle suddette imposte), ove non diversamente specificato sulla nostra Piattaforma o nell'e-mail di conferma/sul biglietto. I prezzi dei biglietti sono da intendersi a persona o per gruppo secondo la validità riportata sui biglietti stessi, ove applicabile. In caso di mancata presentazione o a titolo di costo di cancellazione, il Fornitore potrebbe applicare eventuali tasse e imposte (ivi comprese eventuali tasse di soggiorno/locali). Il Fornitore potrebbe applicare eventuali imposte in caso di mancata presentazione o a titolo di costo di cancellazione.

5.2 Talvolta sulla nostra Piattaforma sono disponibili tariffe più basse per soggiorni, prodotti o servizi specifici, tuttavia tali tariffe messe a disposizione dai Fornitori potrebbero comportare restrizioni e condizioni specifiche (potrebbero infatti essere non cancellabili e non rimborsabili). Si prega di esaminare con attenzione le condizioni e i dettagli relativi ai singoli prodotti, servizi e prenotazioni prima di procedere alla prenotazione.

5.3 La tariffa barrata riportata per le camere si basa sul terzo prezzo attuale più elevato del Fornitore per il prodotto o servizio in questione secondo le medesime condizioni di prenotazione su un periodo di 30 giorni in prossimità della data di check-in dell'utente (15 giorni prima e 15 giorni dopo la data di check-in; se tra la data odierna e la data di check-in intercorrono meno di 15 giorni, ricorreremo al numero corrispondente di giorni dopo la data di check-in per ottenere in ogni caso un totale di 30 giorni). Per garantire un confronto equo ricorriamo sempre alle medesime condizioni di prenotazione (per es. pasti, condizioni di cancellazione e tipologia di camera). Ciò significa che l'utente otterrà la stessa camera per un prezzo inferiore rispetto ad altre date di check-in nello stesso periodo dell'anno.

5.4 Desideriamo che l'utente paghi il prezzo più basso possibile per il prodotto e servizio scelto. Nel caso in cui il prodotto o servizio prescelto e prenotato attraverso la Piattaforma dovesse risultare disponibile su Internet alle medesime condizioni di prenotazione ma a una tariffa inferiore rispetto alla Prenotazione effettuata per nostro tramite, all'utente verrà rimborsata la differenza tra la nostra tariffa e la tariffa inferiore secondo i termini e le condizioni relativi alla Garanzia del miglior prezzo.

5.5 Il convertitore di valuta ha solo scopo informativo e non deve essere considerato come preciso e in tempo reale; le tariffe effettive possono variare.

5.6 Gli errori palesi (ivi compresi i refusi) non sono vincolanti.

5.7 Tutte le offerte speciali e le promozioni sono contrassegnate come tali.

## **6. Privacy e protezione dei dati personali**

6.1 Le Parti si impegnano a utilizzare ogni ragionevole sforzo dal punto di vista commerciale per salvaguardare la riservatezza e la privacy dei dati personali trattati nell'ambito del Contratto e per

tutelarli da un uso o una pubblicazione non autorizzati. Salvo disposizioni contrarie nel presente Contratto, ciascuna Parte si impegna a osservare tutte le leggi, legislazioni, regolamentazioni o codici in materia di protezione dati e di privacy in ambito digitale nella giurisdizione in cui la Parte è registrata, inclusi (se applicabili) il Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 (il "GDPR") e la legislazione degli Stati membri dell'UE che recepisce il GDPR e la Direttiva sulla privacy e le comunicazioni elettroniche (2002/58/CE), e relative modifiche e variazioni.

6.2 Ciascuna Parte tratterà i dati personali nell'ambito del presente Contratto in qualità di titolare del trattamento ai sensi del GDPR e sarà responsabile della propria conformità secondo la legge sulla protezione dei dati applicabile per tali attività di trattamento.

6.3 Il Cliente business comprende e accetta che Booking.com tratterà i dati personali raccolti relativi a sé stesso e/o a qualsiasi persona che agisca per suo conto, in conformità con l'informativa sulla privacy di Booking.com per i partner commerciali, e l'informativa sulla privacy di Booking.com.

## **7. Gratuità**

7.1 Il nostro servizio è gratuito in quanto, diversamente da molte altre parti, non addebitiamo alcun costo rispetto al nostro Servizio né eventuali costi (di prenotazione) rispetto alla tariffa.

7.2 Al termine del Servizio di viaggio, i Fornitori potrebbero versare una commissione quale piccola percentuale del prezzo del prodotto (per es. prezzo della camera) a Booking.com.

## **8. Carta di credito o bonifico bancario**

8.1 Ove applicabile e in base alla disponibilità, taluni Fornitori offrono la possibilità di pagare le Prenotazioni (per intero o in parte e secondo quanto previsto ai sensi delle condizioni di pagamento del Fornitore) ai Fornitori stessi durante il processo di prenotazione attraverso sistemi di pagamento online sicuri (a seconda delle opzioni offerte e supportate dalla banca dell'utente). Per alcuni prodotti e servizi, Booking.com svolge il ruolo di intermediario (attraverso gestori dei pagamenti esterni) per il pagamento dei Servizi di viaggio di riferimento (per es. il servizio di gestione dei pagamenti) a nome e per conto del Fornitore (Booking.com non agisce né opera mai in qualità di venditore ufficiale). Il pagamento viene elaborato in modo sicuro dalla carta di credito/debito o dal conto bancario dell'utente verso il conto del Fornitore attraverso un gestore del pagamento esterno. Eventuali pagamenti rispetto ai quali operiamo in qualità di intermediari a nome e per conto di e trasferiti al Fornitore costituiranno in ogni caso un pagamento relativo al prezzo di prenotazione (totale o parziale) versato dall'utente rispetto al Servizio di viaggio quale regolamento finale (*bevrijdende betaling*) del suddetto prezzo dovuto (totale o parziale) ed esigibile, e l'utente non potrà rivendicare gli importi versati.

8.2 Rispetto a talune tariffe o offerte speciali (non rimborsabili) si prega di notare che i Fornitori potranno richiedere che il pagamento venga effettuato anticipatamente mediante bonifico bancario (ove disponibile) o carta di credito, e pertanto l'importo in questione potrebbe essere preautorizzato o addebitato sulla carta di credito dell'utente (talvolta senza la possibilità di percepire un rimborso) prima di procedere alla Prenotazione. Si prega di esaminare con attenzione i dettagli della prenotazione del Servizio di viaggio per conoscere eventuali tali condizioni prima di procedere alla Prenotazione. L'utente non potrà ritenere Booking.com responsabile rispetto a eventuali addebiti (autorizzati, (presumibilmente) non autorizzati o erronei) da parte del Fornitore né potrà rivendicare (nuovamente) eventuali importi relativi ad addebiti validi o autorizzati da parte del Fornitore (ivi compresi quelli relativi a tariffe con pagamento anticipato, mancata presentazione e cancellazione addebitabile) sulla propria carta di credito.

8.3 In caso di utilizzo fraudolento o non autorizzato della carta di credito dell'utente da parte di terzi, la maggior parte delle banche e delle società di carte di credito si fa carico del rischio e copre tutti gli oneri derivanti dalla suddetta frode o uso improprio, talvolta soggetti a una franchigia (fissata di norma a EUR 50 (o equivalente in valuta locale)). Nel caso in cui la società che abbia emesso la carta di credito o la banca applichino la franchigia a causa delle operazioni non autorizzate legate

a una prenotazione effettuata sulla nostra Piattaforma, ci faremo carico della suddetta franchigia fino a un importo complessivo massimo di EUR 50 (o equivalente in valuta locale). Ai fini del risarcimento, l'utente è pregato di segnalare la frode alla società che abbia emesso la carta di credito (in conformità alle relative regole e procedure in materia di segnalazione) e di contattarci tempestivamente via e-mail (customer.relations@booking.com). Si prega di specificare "frode relativa alla carta di credito" nell'oggetto dell'e-mail e di dimostrarci l'avvenuta detrazione della franchigia (per es. condizioni della società che abbia emesso la carta di credito). Il suddetto risarcimento si applica esclusivamente alle prenotazioni effettuate mediante carta di credito attraverso il server sicuro di Booking.com e all'utilizzo non autorizzato della carta di credito dell'utente dovuto a nostra inadempienza o negligenza in assenza di colpe da parte dell'utente in fase di utilizzo del server sicuro.

## **9. Pagamento anticipato, cancellazione, mancata presentazione e termini e condizioni**

9.1 Effettuando una Prenotazione con un Fornitore, l'utente accetta le condizioni di cancellazione e di mancata presentazione di quel Fornitore, nonché eventuali altri termini e condizioni (di fornitura o di altra natura) del Fornitore che potrebbero applicarsi al viaggio, alla visita o al soggiorno (ivi compresi i termini e le condizioni del Fornitore disponibili sulla nostra Piattaforma, nonché le regole della struttura del Fornitore), anche in relazione ai servizi prestati e/o ai prodotti offerti dal Fornitore (i termini e le condizioni di consegna dei Fornitori sono disponibili rivolgendosi ai Fornitori stessi). Le condizioni generale di cancellazione e di mancata presentazione di ciascun Fornitore sono disponibili sulla nostra Piattaforma, all'interno delle pagine contenenti le informazioni sul Fornitore, nel corso della procedura di prenotazione nonché all'interno dell'e-mail o del biglietto di conferma (ove applicabile). Si prega di notare che talune tariffe o offerte speciali non sono idonee ai fini della cancellazione o della modifica. Una tassa comunale/turistica potrebbe essere applicata

dal Fornitore in caso di mancata presentazione o cancellazione a pagamento. Si prega di esaminare con attenzione i dettagli della prenotazione del Servizio di viaggio per conoscere eventuali tali condizioni prima di procedere alla Prenotazione. Si prega di notare che una Prenotazione che preveda un acconto o un pagamento anticipato (totale o parziale) potrà essere annullata (senza preavviso) nella misura in cui gli importi (residui) non possano essere riscossi nella loro totalità nella data di pagamento ai sensi delle condizioni di pagamento del Fornitore e della Prenotazione. Le condizioni di cancellazione e di pagamento anticipato possono variare a seconda della tipologia della camera o della prenotazione. Leggere attentamente le clausole in piccolo (riportate di seguito alle tipologie delle camere o in fondo alla pagina di ciascun Fornitore sulla nostra Piattaforma), nonché le informazioni importanti nella conferma della Prenotazione per ulteriori condizioni eventualmente applicate dal Fornitore (per es. rispetto ai requisiti in termini di età, depositi cauzionali, impossibilità di cancellazione/supplementi per prenotazioni di gruppo, letti aggiunti/colazione a pagamento, animali/carte accettati). Pagamenti tardivi, coordinate bancarie o dati relativi alle carte di credito/debito errati, carte di credito/debito non valide o fondi non sufficienti sono a rischio e pericolo dell'utente, il quale non avrà diritto al rimborso degli eventuali importi pagati anticipatamente (non rimborsabili), fatto salvo in caso di concessione o autorizzazione da parte del Fornitore, indipendentemente delle relative condizioni di pagamento anticipato e di cancellazione.

9.2 Qualora l'utente intenda correggere, modificare o annullare la Prenotazione, è pregato di recuperare l'e-mail di conferma e seguire le istruzioni ivi contenute. Si prega di notare che, in conformità alle condizioni di cancellazione, pagamento anticipato e mancata presentazione, all'utente potrebbero essere addebitati costi di cancellazione o potrebbe essergli negato il rimborso di eventuali importi pagati anticipatamente. Si suggerisce di leggere con attenzione le condizioni di cancellazione, pagamento anticipato e mancata presentazione del Fornitore prima di procedere alla Prenotazione e di procedere ai pagamenti successivi secondo le tempistiche previste in relazione alla Prenotazione in questione.

9.3 In caso di arrivo in ritardo o posticipato nella data di check-in o di arrivo nel giorno seguente, l'utente è pregato di darne (tempestiva) comunicazione al Fornitore in modo tale che questo sappia quando attenderlo per evitare la cancellazione della Prenotazione, della camera o l'addebito di un costo

per la mancata presentazione. Il nostro reparto di assistenza clienti può fornire supporto per contattare il Fornitore. Booking.com non si fa carico di alcuna responsabilità rispetto alle conseguenze di un eventuale arrivo posticipato né per eventuali costi di cancellazione o per mancata presentazione applicate dal Fornitore.

## **10. Corrispondenza e comunicazioni (accessorie)**

10.1 Effettuando una Prenotazione, l'utente accetta di ricevere (i) un'e-mail che potremo inviare poco prima della data di arrivo o di inizio per fornire informazioni sulla destinazione nonché informazioni di altra natura e offerte (ivi comprese offerte di terze parti nella misura in cui l'utente abbia già accettato di riceverne) riconducibili alla Prenotazione e alla destinazione, e (ii) un'e-mail che potremo inviare subito dopo il soggiorno per invitarlo a compilare un questionario di gradimento. Per ulteriori informazioni sulle modalità attraverso le quali possiamo contattare gli utenti si rimanda alle nostre condizioni sulla privacy e sui cookie.

10.2 Booking.com declina ogni responsabilità rispetto alle comunicazioni con i Fornitori su o attraverso la relativa Piattaforma. Gli utenti non possono avanzare diritti rispetto a eventuali richieste ai o comunicazioni con i Fornitori o avvisi di ricevimento (in qualunque forma) relativi a eventuali richieste o comunicazioni. Booking.com non può garantire che eventuali richieste o comunicazioni saranno (debitamente e tempestivamente) ricevute/lette, rispettate, eseguite o accettate dai Fornitori.

10.3 Al fine di effettuare e confermare la Prenotazione, l'utente deve inserire un indirizzo e-mail corretto. Non possiamo essere ritenuti responsabili (né vantiamo l'obbligo di verificare) per eventuali indirizzi e-mail errati o scritti male, per numeri telefonici (cellulari) o numeri di carte di credito inesatti o sbagliati.

10.4 Eventuali reclami o rivendicazioni nei confronti di Booking.com o relativi al Servizio dovranno essere trasmessi tempestivamente, ma in ogni caso entro 30 giorni dalla data di scadenza prevista per il Servizio di viaggio (per es. la data di check-out o di arrivo a destinazione rispetto alle prenotazioni dei voli). Eventuali reclami o rivendicazioni trasmessi successivamente al periodo di 30 giorni potranno essere respinti e il richiedente dovrà rinunciare al relativo diritto a percepire un risarcimento (danni o costi).

10.5 A causa dei continui aggiornamenti e delle rettifiche delle tariffe e delle disponibilità, in fase di Prenotazione raccomandiamo fortemente agli utenti di acquisire degli screenshot a supporto della relativa posizione (ove necessario).

## **11. Posizionamento, programma preferiti, stelle e recensioni degli ospiti**

11.1 Il posizionamento predefinito dei Fornitori sulla nostra Piattaforma corrisponde a "Consigliato" (o altra dicitura analoga) (il "Posizionamento predefinito"). Per maggiore praticità offriamo agli utenti anche altri metodi per classificare i Fornitori. Si prega di notare che il Posizionamento predefinito viene creato attraverso un sistema di posizionamento automatico (algoritmo) e si basa su più criteri, i quali includono non solo la popolarità di un Fornitore tra i nostri visitatori, ma anche lo storico relativo all'assistenza clienti e taluni dati relativi alle prenotazioni (numero di prenotazioni, cancellazioni, tasso di conversion, ecc.). La puntualità nel pagamento delle commissioni da parte di un Fornitore e la percentuale delle commissioni stesse sono a loro volta incluse nell'algoritmo: si tratta di due degli svariati fattori (seppur non dei principali) che vanno a comporre il Posizionamento predefinito.

11.2 In alcune città e regioni, Booking.com gestisce un programma relativo ai partner preferiti, consentendo a taluni Fornitori che rispettino e continuino a rispettare i termini del programma preferiti di essere collocati prima dei restanti Fornitori nel posizionamento predefinito "Consigliato" per le rispettive città/regioni. I Fornitori preferiti sono contrassegnati con il simbolo di un "pollice in su", e in cambio di tale posizionamento i Fornitori preferiti versano una commissione più elevata. Solo i Fornitori

che rispettino e mantengano determinati criteri di idoneità possono essere classificati come preferiti.

- 11.3 Le stelle utilizzate per le strutture diverse dagli hotel (per es. bed and breakfast) non rientrano nel sistema di ranking tramite stelle applicabile agli hotel.
- 11.4 Le recensioni potranno essere (a) caricate sulla pagina contenente le informazioni sul Fornitore interessato sulla nostra Piattaforma al solo scopo di informare i (futuri) clienti circa il parere dell'utente rispetto al (livello del) servizio e alla qualità del Fornitore, e (b) (in tutto o in parte) utilizzate e pubblicate da Booking.com secondo la propria discrezione (per es. a fini di marketing, per la promozione o il miglioramento del nostro servizio) sulla Piattaforma o su social media, newsletter, promozioni speciali, app o altri canali di proprietà di, gestiti, utilizzati o controllati da Booking.com e dai relativi partner commerciali. Ci riserviamo il diritto di modificare, respingere o eliminare le recensioni secondo la nostra esclusiva discrezione. Il modulo per le recensioni dovrà essere considerato come un sondaggio e non include offerte (commerciali accessorie), inviti o incentivi di qualsivoglia natura.

## **12. Esclusione di responsabilità**

12.1 Fatte salve le limitazioni di cui al presente Contratto ed entro i limiti consentiti ai sensi di legge, potremo essere ritenuti responsabili esclusivamente per i danni diretti effettivamente subiti, versati o sostenuti dall'utente a causa di un'inadempienza dei nostri obblighi rispetto al Servizio, fino a un importo complessivo pari al costo totale delle Prenotazioni confermate e pagate nei 12 mesi precedenti al reclamo secondo quanto specificato nelle e-mail di conferma (rispetto a un evento o a una serie di eventi correlati).

12.2 In ogni caso, entro i limiti consentiti dalla legge, né noi né i nostri funzionari, amministratori, dipendenti, rappresentanti, controllate, affiliate, distributori, partner affiliati (distributori), concessionari, agenti o altri soggetti coinvolti nella creazione, sponsorizzazione, promozione o in ogni caso nella messa a disposizione della Piattaforma e dei relativi contenuti, potremo essere ritenuti responsabili per (i) eventuali danni o perdite punitivi, speciali, indiretti o consequenziali, perdite di produzione, perdite di profitti, mancati guadagni, perdite di contratti, perdite o danni all'avviamento o alla reputazione, perdite di indennizzi, (ii) eventuali inesattezze relative alle informazioni (descrittive) (ivi comprese tariffe, disponibilità e valutazioni) del Fornitore disponibili sulla nostra Piattaforma, (iii) i servizi prestati o i prodotti offerti dal Fornitore o da altri partner commerciali, (iv) eventuali danni, perdite o costi (diretti, indiretti, consequenziali o punitivi) subiti, sostenuti o pagati dall'utente in relazione a, derivanti da o correlati all'utilizzo, all'impossibilità di utilizzo o a ritardi nella nostra Piattaforma, o (v) eventuali lesioni (personali), decessi, danni materiali o altri danni, perdite, o costi (diretti, indiretti, speciali, consequenziali o punitivi) subiti, sostenuti o pagati dall'utente e dovuti ad azioni (legali), errori, violazioni, colpa (grave), dolo, omissioni, inadempimenti, false dichiarazioni, torto o responsabilità oggettive da parte di o (in tutto o in parte) imputabili al Fornitore o ai nostri partner commerciali (ivi compresi i relativi dipendenti, amministratori, funzionari, agenti, rappresentanti o affiliate) i cui prodotti o servizi siano (direttamente o indirettamente) resi disponibili, offerti o promossi attraverso o sulla Piattaforma, ivi compresi eventuali cancellazioni (parziali), overbooking, scioperi, eventi di forza maggiore o altri eventi che non rientrino sotto il nostro controllo.

12.3 Indipendentemente dal fatto che il Fornitore abbia addebitato o meno il Servizio di viaggio, o se stiamo facilitando il pagamento del prezzo, l'utente accetta e riconosce che il Fornitore è sempre responsabile

di riscossione, ritenuta alla fonte, rimessa e pagamento delle imposte applicabili dovute sull'importo totale del prezzo alle autorità fiscali competenti. Booking.com non può essere ritenuta responsabile per la rimessa, la raccolta, la trattenuta o il pagamento delle imposte dovute sul prezzo alle autorità fiscali competenti. Booking.com non agisce in qualità di venditore ufficiale rispetto a qualsivoglia prodotto o servizio messo a disposizione sulla Piattaforma.

12.4 Caricando fotografie/immagini sul nostro sistema (per es. a integrazione di una recensione), l'utente certifica, garantisce e accetta di essere titolare del copyright relativo alle fotografie/immagini e accetta che Booking.com possa utilizzare le fotografie/immagini caricate sul relativo sito web e sull'app (anche per dispositivi mobili), nonché su materiali promozionali e pubblicazioni (online/offline) e su Booking.com secondo la propria discrezione. L'utente concede a Booking.com un diritto non esclusivo, a livello mondiale, irrevocabile, incondizionato, perpetuo nonché la licenza a utilizzare, riprodurre, visualizzare, far riprodurre, distribuire, concedere in sublicenza, comunicare e rendere disponibili le fotografie/immagini in qualità di Booking.com secondo la propria discrezione. Caricando tali fotografie/immagini, la persona che le carica accetta la piena responsabilità legale e morale rispetto a eventuali rivendicazioni legali avanzate da terze parti (ivi compresi, a titolo esemplificativo, i proprietari delle strutture) nel caso in cui Booking.com pubblichi e utilizzi tali fotografie/immagini. Booking.com non vanta alcun diritto di proprietà su né approva le fotografie/immagini caricate. La veridicità, la validità e il diritto all'utilizzo di tutte le fotografie/immagini sono a carico della persona che le abbia caricate, e non di Booking.com. Booking.com declina ogni responsabilità rispetto alle immagini pubblicate. La persona che abbia caricato le immagini garantisce che le fotografie/immagini non contengano virus, trojan o file infetti, che non contengano materiali pornografici, illegali, osceni, offensivi, sgradevoli o inappropriati e che le stesse non violino i diritti di terze parti (diritti di proprietà intellettuale, copyright o privacy). Eventuali fotografie/immagini che non rispettino i summenzionati criteri non saranno pubblicate e/o potranno essere rimosse/cancellate da Booking.com in qualunque momento senza preavviso.

### 13. Diritti di proprietà intellettuale

13.1 Fatta salva disposizione contraria, il software richiesto ai fini del nostro Servizio o disponibile/utilizzato sulla Piattaforma e i diritti di proprietà intellettuale (ivi compresi i copyright) relativi ai contenuti, alle informazioni e ai materiali di cui alla nostra Piattaforma sono di proprietà di Booking.com B.V. o dei relativi fornitori.

13.2 Booking.com conserva esclusivamente la proprietà su tutti i diritti, titoli e interessi relativi a (tutti i diritti di proprietà intellettuale su) (la veste grafica (ivi compresa l'infrastruttura)) la Piattaforma sulla quale il servizio viene reso disponibile (ivi comprese le recensioni degli ospiti e i contenuti tradotti) e l'utente non vanta il diritto di copiare, procedere allo scraping, creare link e deep-link a, pubblicare, promuovere, commercializzare, integrare, utilizzare, combinare o in ogni caso utilizzare i contenuti (ivi comprese eventuali traduzioni degli stessi nonché le recensioni degli ospiti) o il nostro marchio senza il nostro esplicito consenso. Nella misura in cui l'utente utilizzi (in tutto o in parte) o combini i nostri contenuti (tradotti) (ivi comprese le recensioni degli ospiti) o in ogni caso vanti diritti di proprietà intellettuale sulla Piattaforma o su eventuali contenuti (tradotti) o sulle recensioni degli ospiti, l'utente stesso cede e trasferisce tutti i suddetti diritti di proprietà intellettuale a Booking.com. Gli eventuali utilizzi illeciti, azioni o comportamenti summenzionati costituiranno una violazione sostanziale dei nostri diritti di proprietà intellettuale (copyright e diritti sulle banche dati inclusi).

### 14. Regolamenti relativi ai viaggi

14.1 Booking.com e il Cliente Business concordano sul fatto che il presente Contratto è un "**Contratto generale**", in quanto questo termine è definito nell'articolo 2(2)(c) della Direttiva UE sui pacchetti turistici 2015/2302 (come recepita da ogni Stato membro e come può essere modificata di volta in volta) e nel Regolamento 10(3) dell'Aviazione Civile (Regolamento sulle licenze degli organizzatori di viaggi aerei 2012 (collettivamente, il "**Regolamento di viaggio**"). Pertanto, le Parti convengono che i Regolamenti sui viaggi non si applicheranno alle Prenotazioni effettuate secondo i termini del presente Contratto.

### 15. Varie

15.1 Entro i limiti consentiti dalla legge, il presente Contratto e la prestazione del Servizio saranno disciplinati e interpretati ai sensi del diritto olandese ed eventuali controversie derivanti dal presente Contratto

e dal nostro Servizio saranno esclusivamente sottoposte all'attenzione dei tribunali competenti di Amsterdam, Paesi Bassi.

15.2 La versione originale in lingua inglese del presente Contratto è stata tradotta in altre lingue. La versione tradotta è esclusivamente una traduzione di servizio offerta come cortesia e gli utenti non potranno ottenere alcun diritto sulla base della versione tradotta. In caso di controversie in merito ai contenuti o all'interpretazione del presente Contratto, o in caso di contraddizioni o discrepanze tra la versione in lingua inglese e qualsiasi versione in un'altra lingua del presente Contratto, entro i limiti consentiti dalla legge verrà applicata e prevarrà la versione in lingua inglese, che verrà ritenuta quella definitiva. La versione in lingua inglese è disponibile sulla nostra Piattaforma (selezionando la lingua inglese) o potrà essere trasmessa agli utenti dietro richiesta scritta.

15.3 Nel caso in cui una qualsiasi disposizione del presente Contratto sia o diventi nulla, inapplicabile o non vincolante, l'Utente continuerà a essere vincolato dalle restanti disposizioni dello stesso. In tale caso, la disposizione nulla sarà comunque applicata nella misura massima consentita dalla legge applicabile, e l'utente acconsentirà almeno ad accettare un effetto simile alla disposizione nulla, non applicabile o non vincolante, considerati i contenuti e lo scopo del presente Contratto.

## **16. Informazioni su Booking.com e sulle aziende di supporto**

16.1 Il servizio di prenotazione online è fornito da Booking.com B.V., una società a responsabilità limitata costituita secondo le leggi dei Paesi Bassi e con sede presso Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Paesi Bassi, e registrata presso il registro delle imprese della Camera di Commercio di Amsterdam con il numero di registrazione 31047344. Il nostro numero di partita IVA è NL805734958B01.

16.2 Booking.com ha la sua sede centrale ad Amsterdam, nei Paesi Bassi, ed è supportata da diverse società affiliate del gruppo (le "aziende di supporto") in tutto il mondo. Le aziende di supporto forniscono solo un ruolo di supporto interno a e a vantaggio di Booking.com. Alcune aziende di supporto designate forniscono servizi limitati di assistenza clienti. Le aziende di supporto non hanno alcuna Piattaforma (e non controllano, gestiscono, mantengono o ospitano in alcun modo la Piattaforma). Le aziende di supporto non hanno alcun potere o autorità per fornire il Servizio, né per stipulare alcun contratto a nome, per o per conto di Booking.com. L'utente non vanta alcun rapporto (legale o contrattuale) con le aziende di supporto. Le aziende di supporto non operano e non sono autorizzate ad agire come qualsiasi forma di processo o agente di servizio di Booking.com. Booking.com non accetta né assume alcun domicilio in nessun luogo, sede o ufficio nel mondo (neanche presso la sede delle sue aziende di supporto), ad eccezione della sua sede legale ad Amsterdam.