

## CONTRATTO CON LE STRUTTURE RICETTIVE

### Contratto con Booking.com B.V.

#### Tra:

Booking.com B.V., Herengracht 597

1017 CE Amsterdam

Netherlands

Registro delle imprese della Camera di Commercio e Industria di Amsterdam, numero iscrizione: 31047344, partita IVA: NL805734958B01,

numero di iscrizione all'Autorità Olandese per la Protezione dei Dati Personali: 1288246.

#### e te, la Struttura Ricettiva

Nome struttura:

Indirizzo struttura:

Persona da contattare:

Ragione sociale (denominazione giuridica):

Indirizzo della sede legale dell'azienda:

Partita IVA: [[vat\_number]]

#### Si concorda quanto segue::

##### 1. Percentuale di commissione

La percentuale di commissione ammonterà al

##### 2. Validità ed esecuzione

Il Contratto sarà valido solo in seguito ad approvazione e conferma da parte di Booking.com

B.V.

Il Contratto è soggetto alle Clausole generali ("Termini e condizioni") e regolato dalle stesse. La Struttura ricettiva dichiara di aver letto e accettato i suddetti termini e condizioni.

##### 4. Data

## **Clausole Generali**

### **- Indice contenuti -**

#### **1. DEFINIZIONI**

#### **2. OBBLIGHI DELLA STRUTTURA RICETTIVA**

2.1 Informazioni sulla struttura

2.2 Parità

2.3 Commissione

2.4 Pagamenti a Booking.com

2.5 Prenotazione, prenotazione dell'Ospite, reclami e condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo

2.6 Overbooking e cancellazione

2.7 Carte di credito

2.8 Uso dei dati e dei servizi online di Booking.com

2.9 Servizio di messaggistica

2.10 Forza maggiore

#### **3. LICENZA E DATI**

#### **4. POSIZIONAMENTO, RECENSIONI DEGLI OSPITI, MARKETING E PAGAMENTO FACILITATO**

4.1 Posizionamento

4.2 Recensioni degli Ospiti

4.3 Marketing (online) e pubblicità pay-per-click

4.4 Pagamento facilitato

#### **5. DICHIARAZIONI E GARANZIE**

#### **6. INDENNIZZI E RESPONSABILITÀ**

6.1 Indennizzi reciproci

6.2 Indennizzi della Struttura ricettiva

6.3 Limitazione di responsabilità

#### **7. PERIODO DI EFFICACIA, RISOLUZIONE E SOSPENSIONE**

#### **8. REGISTRI E DOCUMENTI**

#### **9. RISERVATEZZA E CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI**

#### **10. RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI**

10.1 Legge applicabile e tribunale competente

10.2 Sistema interno di gestione dei reclami

10.3 Mediazione

#### **11. CONFORMITÀ**

#### **12. VARIE**

## ALLEGATI

1 - LINEE GUIDA SULLA PRIVACY DEI DATI

2 - SICUREZZA E VIOLAZIONI DEI DATI

3 - TERMINI DI PAGAMENTO FACILITATO

A: PER TUTTE LE TRANSAZIONI CON L'ECCEZIONE DI QUELLE A CUI SI APPLICA L'ALLEGATO 3B O 3C

B: PER LE STRUTTURE RICETTIVE CHE HANNO FIRMATO UN CONTRATTO DI CONTO COLLEGATO CON UN GESTORE DEI PAGAMENTI ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA

C: PER TUTTE LE TRANSAZIONI NAZIONALI NEGLI STATI UNITI CON L'ECCEZIONE DELLE TRANSAZIONI A CUI SI APPLICA L'ALLEGATO 3B

4 - POSIZIONAMENTO

5 - DISPOSIZIONI PER PAESI CON PARITÀ AMPIA

## Clausole Generali

Le presenti Clausole Generali e i relativi Allegati (i **Termini**), integrati da standard che fissano norme e valori etici di Booking.com, formano parte integrante del Contratto con le Strutture ricettive (insieme ai Termini, il **Contratto**) concluso tra una Struttura ricettiva e Booking.com (ognuno una **Parte** e collettivamente le **Parti**).

### 1. DEFINIZIONI

1.1 In aggiunta ai termini definiti in un'altra sezione del Contratto, le definizioni seguenti si applicano all'intero Contratto, fatte salve intenzioni contrarie:

Con **Struttura ricettiva** si intende l'entità giuridica (persona giuridica o fisica) firmataria del presente Contratto e, ove differente, la struttura ricettiva (ovvero, la struttura) in rapporto alla quale l'entità giuridica sta concludendo un contratto e alla quale sono applicabili i presenti Termini.

Con **Informazioni sulla struttura** si intendono le informazioni fornite dalla Struttura ricettiva o a proposito della stessa per l'inclusione sulla Piattaforma, compresi immagini, foto e descrizioni, i suoi comfort e servizi, le camere prenotabili, i dettagli delle tariffe (inclusi tutte le Imposte applicabili, purché la legge applicabile non preveda altrimenti, e i sovrapprezzi), la disponibilità, le condizioni di cancellazione e mancata presentazione e altre condizioni e restrizioni.

**Azienda affiliata** indica qualsiasi entità che controlla, direttamente o indirettamente, una Parte, o sia, direttamente o indirettamente, controllata dalla stessa in qualsiasi momento durante il periodo di efficacia del Contratto, inclusi i relativi dirigenti, funzionari e dipendenti.

Con **Partner di connettività** si intende un fornitore di software e servizi professionista che offre Servizi di connettività alle Strutture ricettive e che ha concluso un contratto di partnership di connettività valido e in corso con Booking.com.

Con **Servizi di connettività** si intendono i servizi forniti alla Struttura ricettiva da un Partner di connettività che consentono la comunicazione delle Informazioni sulla struttura e i Dati dei clienti tra i sistemi informatici della Struttura ricettiva e la Piattaforma Booking.com, tramite i sistemi del Partner di connettività.

**Dati del cliente** indica le date di arrivo e partenza, il numero di notti prenotate, la tipologia di alloggio (inclusa la preferenza fumatori, se disponibile), il Prezzo della camera, il nome, l'indirizzo e, se applicabile, i dettagli della carta di credito dell'Ospite e qualsiasi altra richiesta specifica formulata dall'Ospite.

Con **Titolare del trattamento dei dati** si intende una persona fisica o giuridica che, da sola o congiuntamente ad altre, determina le finalità e i mezzi del trattamento dei Dati personali o qualsiasi concetto analogo (per esempio, "azienda") ai sensi delle Leggi in materia di tecnologia e dati.

Con **Addebito diretto** si intende l'istruzione impartita dalla Struttura ricettiva alla propria banca che autorizza Booking.com a riscuotere l'importo pertinente in base al Contratto direttamente dal conto corrente della Struttura ricettiva.

Con **Spazio Economico Europeo** si intendono gli Stati membri dell'Unione Europea, nonché Norvegia, Islanda e Liechtenstein (secondo le successive modifiche apportate dall'organo governativo competente).

Con **Extranet** si intendono i sistemi online di Booking.com a cui la Struttura ricettiva può accedere (in seguito all'immissione del nome utente e della password) per caricare, modificare, verificare, aggiornare e/o correggere le Informazioni sulla struttura e le prenotazioni.

Con **Pagamento facilitato** si intendono i metodi di pagamento che Booking.com potrebbe, di volta in volta e in determinate giurisdizioni, mettere a disposizione sulla Piattaforma Booking.com per il pagamento (anticipato o caparra) del Prezzo della

camera da parte di un Ospite e per la regolazione della Commissione corrisposta dalla Struttura ricettiva a Booking.com (in base a quanto applicabile), nel qual caso i bonifici, i pagamenti tramite carta di credito o le altre forme di pagamento online (a seconda dei casi) potrebbero essere effettuati ed elaborati per conto e a nome della Struttura ricettiva.

Con "**Requisiti sui crimini finanziari**" si intendono il Foreign Corrupt Practices Act degli Stati Uniti, il Bribery Act 2010 del Regno Unito, il Criminal Finances Act 2017 e tutte le altre leggi, tutti gli altri statuti, regolamenti, trattati o codici atti a contrastare la corruzione, l'evasione fiscale/l'agevolazione dell'evasione fiscale, la corruzione, i reati di finanziamento del terrorismo e i reati finanziari applicabili nei Paesi in cui una delle Parti ha una sede di attività.

Con "**Causa di forza maggiore**" si intende una qualsiasi delle cause seguenti che hanno effetti su più Ospiti e più strutture ricettive: eventi di forza maggiore, eruzione vulcanica, disastro (naturale), incendio, (azioni di) guerra, ostilità o qualsiasi altra emergenza locale o nazionale, invasione, ottemperanza a qualsiasi ordine o richiesta di qualsiasi autorità nazionale, provinciale, portuale o altra autorità pubblica, regolamento o intervento governativo, azione militare, guerra civile o atto terroristico, esplosione (biologica, chimica o nucleare), ribellione, rivolta, sciopero, disordine civile (o la minaccia materiale o sostanziale o il timore giustificato di uno qualsiasi degli eventi suddetti), interruzione dei servizi di trasporto, chiusura di aeroporti o qualsiasi altro evento eccezionale e catastrofico, circostanza o emergenza che impedisce o non consente, anche dal punto di vista legale, agli Ospiti di raggiungere la Struttura ricettiva o soggiornare presso la stessa.

Con "**Ospite**" si intende un visitatore della Piattaforma o un cliente o ospite della Struttura ricettiva.

Con "**Proprietà intellettuale**" si intende qualsiasi (oppure, ove pertinente, ogni applicazione di qualsiasi) brevetto, copyright, invenzione, diritto relativo a database, diritto relativo al design, design registrato, marchio commerciale, denominazione aziendale o nome commerciale, brand, logo, marchio di servizio, know-how, modello di utilità, design non registrato o nome di dominio (a prescindere dall'estensione, per es., .com, .nl, .fr, .eu e così via) o altri diritti e obblighi analoghi, a prescindere che siano registrati o meno, o altri diritti di proprietà intellettuale o industriale in essere in qualsiasi località o giurisdizione del mondo.

Con "**Publicizzato online**" si intendono contenuti rivolti al pubblico generale pubblicati online mediante qualsiasi mezzo, incluse le applicazioni per dispositivi mobili. Questa definizione esclude e-mail, SMS e comunicazioni di messaggistica istantanea non rivolti al pubblico generale.

Con "**Servizio di messaggistica**" si intende il servizio che Booking.com può di volta in volta fornire come parte del suo servizio nei confronti dell'Ospite e della Struttura ricettiva per facilitare la comunicazione tra l'Ospite, la Struttura ricettiva e Booking.com.

Con "**Paesi con parità ridotta**" si intendono Australia, Brasile, Cina, tutti i Paesi compresi nello Spazio Economico Europeo (con l'eccezione dei Paesi senza parità specifica), Georgia, Hong Kong, Israele, Corea del Sud, Svizzera, Turchia, Regno Unito, Nuova Zelanda e/o altre giurisdizioni indicate di volta in volta da Booking.com.

Con "**Paesi senza parità specifica**" si intendono Austria, Belgio, Francia, Germania, Italia, Russia e/o altre giurisdizioni indicate di volta in volta da Booking.com.

Con "**Dati personali**" si intende qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile (ossia una persona che può essere identificata, direttamente o indirettamente, tramite il riferimento a un elemento identificativo, per esempio un nome, i dettagli di una carta di credito, un numero di identificazione, la posizione, un identificativo online o uno o più fattori specifici relativi all'identità fisica, fisiologica, genetica, mentale, economica, culturale o sociale della persona fisica).

Con "**Piattaforma**" si intendono il sito Web, l'app, gli strumenti e/o la piattaforma di Booking.com e/o delle sue Aziende affiliate e dei suoi partner commerciali su cui o mediante i quali il Servizio è reso disponibile.

Con "**Publicato online**" si intendono contenuti rivolti al pubblico generale pubblicati online mediante qualsiasi mezzo, incluse le applicazioni per dispositivi mobili. Nel caso delle tariffe, la pubblicazione include la visualizzazione delle tariffe o di dettagli sufficienti per consentire al cliente di calcolare le tariffe (per es., risparmio del xx%, sconto di yy €).

Con "**Prezzo della camera**" si intende l'importo totale della prenotazione, inclusi tutte le Imposte applicabili, gli extra e i supplementi applicati o inclusi prima del check-in (per es., la colazione) in base a quanto stabilito o caricato dalla Struttura ricettiva su Booking.com tramite l'Extranet, un Partner di connettività (in base a quanto applicabile e disponibile) o in qualsiasi altro modo Booking.com indichi di volta in volta.

Con "**Servizio**" si intende il sistema di prenotazione di strutture ricettive online offerto da Booking.com attraverso il quale le Strutture ricettive possono mettere a disposizione le proprie camere per la prenotazione e gli Ospiti possono effettuare prenotazioni in tali Strutture ricettive, la promozione della Struttura ricettiva, il Pagamento facilitato e il Servizio di messaggistica.

Con "**Sistema**" si intende il sistema (XML) a cui le Strutture ricettive possono accedere per utilizzare il Servizio e gestire l'amministrazione (incluse tariffe, condizioni di prenotazione e così via) della Struttura ricettiva sulla Piattaforma.

Con "**Imposte**" si intendono l'IVA, le imposte sulla vendita e i tributi applicabili imposti a livello nazionale, governativo, provinciale, regionale, municipale o locale, tasse, addebiti (supplementari) e/o oneri.

Con "**Leggi in materia di tecnologia e dati**" si intende qualsiasi legge in vigore in relazione alla fornitura di servizi digitali

nonché alla protezione e all'uso di informazioni e dati (tra cui, a titolo esemplificativo, norme relative alla sicurezza delle informazioni, al trattamento dei Dati personali, alla protezione della privacy, all'uso di informazioni correlate ai dispositivi, al funzionamento di mercati e piattaforme digitali e all'uso di informazioni per finalità di marketing), applicabile a una o entrambe le Parti, e qualsiasi legge o regolamento che ratifichi, attui, adotti, integri, modifichi o sostituisca tali leggi o regolamenti.

Con “**Non pubblicato**” si intende non Pubblicato online.

Con “**Rimborsiamo le differenze di prezzo**” si intende la garanzia offerta da Booking.com (con questo o altro nome) in cui si dichiara che Booking.com offre la migliore tariffa per una camera e che non è possibile trovare online una tariffa più bassa per una camera equivalente con le stesse date di check-in e check-out e alle stesse condizioni di prenotazione.

Con “**Paesi con parità ampia**” si intendono tutti i Paesi, con l'eccezione dei Paesi con parità ridotta e i Paesi senza parità specifica.

1.2 Fatto salvo il caso in cui il contesto richieda altrimenti, le parole al singolare includono il plurale e le parole al plurale includono il singolare.

## 2. OBBLIGHI DELLA STRUTTURA RICETTIVA

### 2.1 Informazioni sulla struttura

2.1.1 Le Informazioni sulla struttura devono essere conformi ai formati e agli standard forniti da Booking.com. Le Informazioni sulla struttura non devono contenere riferimenti o link alla Struttura ricettiva o a terze parti, inclusi numeri di telefono o fax, indirizzo e-mail (compresi skype o simili), social media, sito Web, app o piattaforma. Booking.com si riserva il diritto di modificare o escludere qualsiasi informazione errata o incompleta o che violi il Contratto.

2.1.2 La Struttura ricettiva dichiara e garantisce che le Informazioni sulla struttura saranno sempre vere, accurate e non fuorvianti. La Struttura ricettiva ha la responsabilità di fornire Informazioni sulla struttura corrette e aggiornate, incluse le informazioni relative alla disponibilità aggiuntiva di camere per determinati periodi o a situazioni ed eventi straordinari (per es., ristrutturazione o costruzioni all'interno della struttura o nelle sue vicinanze). La Struttura ricettiva deve aggiornare le Informazioni sulla struttura su base giornaliera (o con maggiore frequenza come previsto) direttamente online tramite l'Extranet, un Partner di connettività (secondo quanto applicabile e disponibile) o in qualsiasi altro modo indicato di volta in volta da Booking.com. Booking.com si impegna a elaborare nel più breve tempo possibile gli aggiornamenti, le modifiche e le variazioni apportati alle foto e alle descrizioni.

2.1.3 Le informazioni fornite dalla Struttura ricettiva per la Piattaforma resteranno di proprietà esclusiva della Struttura ricettiva. Le informazioni fornite dalla Struttura ricettiva possono essere modificate o corrette da Booking.com e successivamente tradotte in altre lingue. Le traduzioni rimarranno esclusiva proprietà di Booking.com. I contenuti modificati e tradotti saranno usati esclusivamente da Booking.com sulla Piattaforma e non devono essere usati in alcun modo o forma dalla Struttura ricettiva per qualsiasi altro scopo o canale di distribuzione o vendita. Non è consentito modificare o aggiornare le informazioni descrittive relative alla Struttura ricettiva senza aver prima ottenuto un'approvazione scritta da parte di Booking.com.

2.1.4 La Struttura ricettiva non deve abusare del servizio e del sistema di Booking.com caricando o applicando tariffe o condizioni eccessive o esorbitanti oppure compiendo azioni che abbiano l'intento o il risultato di approfittare indebitamente degli importanti investimenti di Booking.com sulla piattaforma e/o del brand di Booking.com.

### 2.2 Parità

2.2.1 La Struttura ricettiva deve offrire a Booking.com “**Parità di tariffe e condizioni**”, ossia l'applicazione di tariffe identiche o migliori per la stessa Struttura ricettiva, la stessa tipologia di camera, le stesse date, lo stesso tipo di letto, lo stesso numero di ospiti, gli stessi o migliori servizi e servizi aggiuntivi (per es., colazione gratuita, Wi-Fi, check-out anticipato/tardivo) e le stesse o migliori restrizioni e condizioni, come modifiche alla prenotazione e condizioni di cancellazione, di quelle applicate dalla Struttura ricettiva.

2.2.2 La Parità di tariffe e condizioni non si applica a tariffe e condizioni:

(i) offerte tramite qualsiasi servizio di prenotazione online che non sia controllato, direttamente o indirettamente, dalla Struttura ricettiva o dalla catena (integrata o meno) a cui appartiene tale Struttura ricettiva;

(ii) offerte su canali offline che non implicano l'uso di internet (per esempio, prenotazioni effettuate di persona presso la reception della Struttura ricettiva, telefonando alla Struttura ricettiva o presso un'agenzia di viaggi fisica) purché i Prezzi delle camere non siano Pubblicati online o Pubblicizzati online;

(iii) che siano Non pubblicate, purché tali tariffe per le camere non siano Pubblicizzate online.

2.2.3 Le Parti riconoscono che le Clausole 2.2.1 e 2.2.2 mirano ad assicurare che le tariffe e le condizioni pubblicate sulla Piattaforma siano competitive, affinché gli Ospiti possano beneficiare di costi di ricerca ridotti, e a impedire che una Struttura ricettiva approfitti indebitamente degli importanti investimenti effettuati da Booking.com.

2.2.4 Booking.com può fornire un incentivo sul Prezzo della camera a sue spese. In tal caso, Booking.com deve corrispondere una parte del Prezzo della camera per conto dell'Ospite.

2.2.5 La Struttura ricettiva accetta di fornire, per ogni data di calendario e in base alla disponibilità, una parziale disponibilità per tutte le camere e le tipologie di camera ed è invitata a fornire a Booking.com l'accesso equo a tutte le camere e le tipologie di camera (incluse le varie condizioni e restrizioni applicabili) e le tariffe disponibili per tutto il periodo di efficacia del Contratto durante i periodi di bassa e alta stagione, inclusi fiere, congressi ed eventi speciali.

2.2.6 Le Clausole 2.2.1 e 2.2.2 non si applicano alle Strutture ricettive (ovvero, le strutture) site in Paesi con parità ampia, nel cui caso le disposizioni di tali Clausole sono eliminate e sostituite dalle rispettive disposizioni nell'Allegato 5. Le Clausole 2.2.1 e 2.2.2 non si applicano alle Strutture ricettive (ovvero, le strutture) site in Paesi senza parità specifica.

### 2.3 Commissione

2.3.1 Per ogni prenotazione di una Camera effettuata mediante la Piattaforma da un Ospite, la Struttura ricettiva corrisponderà a Booking.com una commissione (la "**Commissione**") calcolata in conformità alla Clausola 2.3.2. Il pagamento deve essere effettuato conformemente alla Clausola 2.4.

2.3.2 La Commissione complessiva per ciascuna prenotazione è calcolata moltiplicando:

- (i) il numero di pernottamenti dell'Ospite presso la Struttura ricettiva;
- (ii) il Prezzo della camera per camera a notte, comprensivo di Imposte e altri extra e sovrapprezzi inclusi, aggiunti o parte della tariffa offerta o a cui l'Ospite ha aderito o che ha accettato tramite la Piattaforma prima del check-in (ad esempio, colazione, pasti in mezza pensione o pensione completa, noleggio di biciclette, commissioni per check-out in ritardo/check-in in anticipo, addebiti per persone aggiuntive, supplementi extra obbligatori, brandine richiudibili, biglietti per il teatro, costi di servizio e così via);
- (iii) il numero di camere prenotate dall'Ospite;
- (iv) la percentuale di Commissione rilevante prevista dal Contratto (più le Imposte e altri addebiti governativi, se applicabile).

2.3.3 La Struttura ricettiva accetta che in caso di pagamento del Prezzo della camera da parte dell'Ospite alla Struttura ricettiva in conformità alla Clausola 4.4 (Pagamento facilitato), Booking.com calcolerà la Commissione in caso di mancata presentazione o cancellazione in conformità alle Condizioni di pagamento facilitato (come indicato nell'Allegato 3). In tutti gli altri casi, la Commissione sarà addebitata in caso di:

- (i) overbooking: in qualsiasi momento, indipendentemente dalla rinuncia (riuscita o non riuscita) del Prezzo della camera addebitato;
- (ii) cancellazione addebitata e/o mancata presentazione addebitata.

La Commissione sarà calcolata in conformità alla prenotazione confermata ricevuta dalla Struttura ricettiva e confermata da Booking.com all'Ospite.

2.3.4 La Struttura ricettiva è tenuta a comunicare a Booking.com la rinuncia a qualsiasi addebito (della camera) o costo extra in caso di mancata presentazione o cancellazione addebitata, nonché qualsiasi metodo di pagamento non valido per qualsiasi prenotazione con mancata presentazione o cancellata, entro 48 ore dopo la mezzanotte del giorno della data programmata del check-out. Booking.com provvederà a informare l'Ospite di conseguenza e la Struttura ricettiva dovrà elaborare tempestivamente il rimborso a quest'ultimo (come applicabile).

2.3.5 La Struttura ricettiva deve informare Booking.com in merito alle Imposte applicabili e a qualsiasi modifica delle stesse (purché la legge applicabile non preveda altrimenti) che saranno addebitate dalla Struttura ricettiva all'Ospite al momento della prenotazione (in caso di pagamento anticipato) o del check-out (in caso di pagamento posticipato). Se non diversamente accettato da Booking.com o consentito dalla legge applicabile, la tariffa mostrata agli Ospiti sulla piattaforma dovrà essere comprensiva delle Imposte.

2.3.6 Se la legge, le norme e la legislazione a cui è soggetta la Struttura ricettiva prevedono che le tariffe mostrate agli Ospiti debbano essere comprensive di Imposte, la Struttura ricettiva dovrà correggere le tariffe non appena possibile e, in ogni caso, entro 5 giorni lavorativi dopo la circostanza che si verifica per prima tra:

- (i) la modifica o l'entrata in vigore della legge, delle norme o della legislazione in questione applicabili alla Struttura ricettiva;
- (ii) la comunicazione da parte di Booking.com.

2.3.7 L'Extranet mostra i dettagli di tutte le prenotazioni effettuate presso la Struttura ricettiva mediante la Piattaforma e della Commissione corrispondente. Dopo la fine di ogni mese, Booking.com deve impegnarsi a mettere a disposizione della Struttura ricettiva sull'Extranet un riepilogo delle prenotazioni online (il "**Riepilogo delle prenotazioni online**") in cui siano indicate le prenotazioni di tutti gli Ospiti la cui data di partenza ricade nel mese precedente.

### 2.4 Pagamenti a Booking.com

2.4.1 La Commissione deve essere fatturata e corrisposta il mese di calendario successivo alla data di partenza (programmata) dell'Ospite, a meno che:

- (i) la Struttura ricettiva abbia accettato di rinunciare ad addebitare il Prezzo della camera in base alla Clausola 2.3.4;
- (ii) sia stata effettuata una cancellazione gratuita tramite Booking.com in base alle condizioni di cancellazione della Struttura ricettiva.

2.4.2 La Commissione deve essere corrisposta in base alle seguenti condizioni:

(i) le fatture sono elaborate mensilmente e devono essere messe a disposizione della Struttura ricettiva tramite l'Extranet. Booking.com può anche inviare le fatture via e-mail alla Struttura ricettiva;

(ii) la Struttura Ricettiva dovrà saldare la fattura entro 14 giorni dalla data della stessa;

(iii) il pagamento dovrà essere effettuato dalla Struttura ricettiva direttamente a Booking.com tramite Pagamento facilitato (laddove applicabile) o Addebito diretto, o, nel caso in cui quest'ultimo non sia disponibile, tramite bonifico sul conto bancario indicato da Booking.com. Booking.com può, di volta in volta, saldare la fattura (integralmente o in parte) in base alla Clausola 4.4. Forme di pagamento di altro tipo (ad esempio, tramite assegno o agenzie di pagamento) non possono essere elaborate da Booking.com e pertanto non saranno accettate se non diversamente indicato da Booking.com. La Struttura ricettiva dovrà farsi carico di tutte le commissioni bancarie per il trasferimento dei fondi;

(iv) tutti i pagamenti delle Commissioni devono essere effettuati in fondi disponibili, senza alcuna deduzione o compensazione in relazione a qualsiasi Imposta, importo, dazio o trattenuta di qualsiasi natura, siano essi imposti da un'autorità governativa, fiscale o di altro tipo, ora o in futuro. Se la Struttura ricettiva è obbligata a effettuare tali deduzioni o trattenute, corrisponderà a Booking.com tutti gli importi aggiuntivi necessari per assicurare la ricezione da parte di Booking.com dell'importo intero (netto) specificato nella fattura che Booking.com avrebbe ricevuto senza la deduzione. La Struttura ricettiva è responsabile e risponde per il pagamento di qualsiasi Imposta, importo, dazio e trattenuta oltre al pagamento (netto) dell'intera Commissione che la Struttura ricettiva deve a Booking.com;

(v) la Commissione fatturata da Booking.com deve essere corrisposta dalla Struttura ricettiva nella valuta (e, se applicabile, al tasso di cambio) specificata nella fattura. A propria esclusiva discrezione, Booking.com può redigere fatture in una valuta principale (per es., EUR o USD) o nella valuta locale della Struttura ricettiva. Il tasso di cambio usato deve corrispondere al tasso interbancario (tasso di chiusura alle 16:00 EST) dell'ultimo giorno del mese a cui si riferisce la fattura utilizzato o promulgato dalle principali istituzioni finanziarie internazionali o dalle aziende di servizi di volta in volta selezionate da Booking.com.

2.4.3 La Struttura ricettiva è responsabile della trattenuta e della dichiarazione delle Imposte dovute in relazione alla Commissione ai sensi delle normative fiscali di pertinenza e delle pratiche e delle richieste delle autorità fiscali. La Struttura ricettiva sarà responsabile e dovrà farsi carico del pagamento e della rimessa delle Imposte applicabili alla Commissione e a eventuali interessi di mora e sanzioni imposti dalle autorità fiscali in caso di mancate dichiarazioni e trattenute delle Imposte applicabili alla Commissione. Qualora necessario, la Struttura ricettiva sarà responsabile in via esclusiva delle trattative e degli accordi con le autorità fiscali competenti per quanto concerne il regime fiscale applicabile alla Commissione e a qualsiasi altro pagamento. Per ogni rimessa relativa alla Commissione, la Struttura ricettiva dovrà, su richiesta di Booking.com, fornire a quest'ultimo copie dei certificati di versamento delle imposte e/o di esenzione dalle imposte.

2.4.4 In caso di contestazione tra Booking.com e la Struttura ricettiva (per es., in merito all'importo della Commissione), la Struttura ricettiva verserà l'importo della Commissione non oggetto di controversia in conformità ai termini del Contratto, indipendentemente dallo stato o dalla natura della contestazione.

2.4.5 In caso di ritardo di pagamento da parte della Struttura ricettiva, Booking.com potrebbe richiedere gli interessi legali, sospendere il suo servizio in base al Contratto (per es., impedendo alla Struttura ricettiva di accedere alla Piattaforma per un determinato periodo) e/o richiedere Pagamenti facilitati, Addebiti diretti, un deposito cauzionale, una garanzia bancaria o un'altra forma di sicurezza finanziaria da parte della Struttura ricettiva.

2.4.6 La Struttura ricettiva dovrà versare a Booking.com un deposito cauzionale pari almeno alla somma delle tre fatture con importo maggiore in termini di Commissione dovuta o corrisposta a Booking.com nei 12 mesi precedenti o a un altro importo ragionevolmente stabilito da Booking.com a sua discrezione e su sua richiesta (il "**Deposito cauzionale**"). Il Deposito cauzionale sarà trattenuto da Booking.com come sicurezza per l'adempimento del pagamento e degli altri obblighi della Struttura ricettiva in base al Contratto. In seguito alla risoluzione del Contratto, Booking.com restituirà il Deposito cauzionale (o qualsiasi saldo restante dopo la deduzione della Commissione arretrata, dei mancati pagamenti e di altri costi dovuti a Booking.com) alla Struttura ricettiva. Il Deposito cauzionale restante sarà corrisposto alla Struttura ricettiva entro 30 giorni dalla liquidazione totale delle responsabilità e degli obblighi arretrati della Struttura ricettiva (incluso il pagamento della Commissione arretrata). Qualora la Commissione arretrata sia superiore al Deposito cauzionale o la Struttura ricettiva non corrisponda frequentemente la Commissione entro le scadenze indicate, Booking.com può richiedere (e la Struttura ricettiva è tenuta a versare) un importo aggiuntivo adeguato ragionevolmente specificato da Booking.com. Booking.com monitorerà le prestazioni (di pagamento) della Struttura ricettiva e potrà restituire il Deposito cauzionale a quest'ultima a propria discrezione. L'importo del Deposito cauzionale non limita o riduce la responsabilità della Struttura ricettiva in base al Contratto. Il Deposito cauzionale non deve generare alcun interesse.

## 2.5 Prenotazione, prenotazione dell'Ospite, reclami e condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo

2.5.1 La Struttura ricettiva riceverà una conferma per ogni prenotazione effettuata da un Ospite tramite la Piattaforma. La conferma includerà i Dati del cliente, che comprendono, a titolo esemplificativo, tutti i Dati personali dell'Ospite. Booking.com non è responsabile dell'accuratezza e della completezza delle informazioni (inclusi i dettagli della carta di credito) e delle date fornite dall'Ospite. Booking.com non è responsabile per gli obblighi di pagamento degli Ospiti in relazione alle loro prenotazioni. La Struttura ricettiva dovrà controllare e verificare periodicamente (almeno quotidianamente) lo stato delle prenotazioni sull'Extranet tramite il proprio Partner di connettività (in base a quanto applicabile e disponibile) o mediante altri metodi di volta in volta indicati da Booking.com. I dettagli della carta di credito sono conservati da Booking.com solo per un periodo di tempo limitato.

2.5.2 Effettuando una prenotazione mediante la Piattaforma, si crea un contratto giuridico diretto tra la Struttura ricettiva e l'Ospite (la "**Prenotazione dell'Ospite**"). Booking.com non è parte di tale contratto. Booking.com agisce in qualità di mandatario per le Strutture ricettive (ovvero, le strutture) situate in Francia.

2.5.3 La Struttura ricettiva è tenuta ad accettare un Ospite come parte contraente e a gestire la prenotazione online in conformità alle Informazioni sulla struttura presenti sulla Piattaforma nel momento in cui la prenotazione è stata effettuata e alle informazioni supplementari ed eventuali richieste comunicate dall'Ospite.

2.5.4 Oltre alle spese, agli extra e agli addebiti indicati nella conferma della prenotazione inviata da Booking.com all'Ospite, la Struttura ricettiva non deve addebitare a quest'ultimo alcuna commissione per la transazione o amministrazione o importo per l'uso di alcun metodo di pagamento (per es., commissioni per l'uso della carta di credito).

2.5.5 Reclami o richieste di risarcimento riguardanti i prodotti o il servizio forniti dalla Struttura ricettiva o richieste specifiche effettuate dagli Ospiti devono essere gestiti dalla Struttura ricettiva, senza l'intervento di Booking.com. Booking.com non è responsabile e declina ogni responsabilità rispetto a tali reclami o richieste di risarcimento. A propria esclusiva discrezione, Booking.com può:

(i) offrire servizi (di assistenza) cliente a un Ospite;

(ii) agire in qualità di intermediario tra la Struttura ricettiva e un Ospite;

(iii) fornire, a spese della Struttura ricettiva, un alloggio alternativo di qualità equivalente o superiore in caso di overbooking o altra irregolarità materiale o reclamo in relazione alla Struttura ricettiva.

2.5.6 Nel caso in cui abbia diritto alla Parità di tariffe e condizioni o alla Parità di tariffe e un Ospite avanzi una rivendicazione valida in base alla condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo, Booking.com dovrà comunicare tempestivamente alla Struttura ricettiva informazioni dettagliate su tale rivendicazione. La Struttura ricettiva dovrà immediatamente correggere le tariffe presenti sulla Piattaforma affinché la tariffa più bassa sia disponibile per future prenotazioni. La Struttura ricettiva, inoltre, dovrà immediatamente correggere la tariffa indicata nella prenotazione effettuata dall'Ospite che ha avanzato la rivendicazione. Al momento del check-out dell'Ospite, la Struttura ricettiva dovrà offrire la camera alla tariffa più bassa e dovrà (i) correggere la differenza tra la tariffa della prenotazione e la tariffa più bassa, addebitando all'Ospite quest'ultima, o in alternativa (ii) rimborsare (in denaro contante) all'Ospite la differenza tra le due tariffe.

2.5.7 La Clausola 2.5.6 non si applica alle Strutture ricettive (ovvero, le strutture) site in Paesi senza parità specifica.

## 2.6 Overbooking e cancellazione

2.6.1 La Struttura ricettiva dovrà fornire all'Ospite le camere prenotate. Se la Struttura ricettiva non è in grado di adempiere ai propri obblighi in base al Contratto per qualsiasi motivo, dovrà prontamente informare Booking.com tramite l'assistenza clienti (customer.service@booking.com) in conformità alla procedura di overbooking di Booking.com, come stabilito nel Centro assistenza partner. A meno che Booking.com abbia predisposto (e la Struttura ricettiva abbia verificato) un alloggio alternativo, la Struttura ricettiva si impegnerà al meglio delle sue possibilità per procurare a sue spese una o più camere alternative di qualità equivalente o superiore. Se tali camere non sono disponibili all'arrivo, la Struttura ricettiva dovrà:

(i) trovare un alloggio alternativo idoneo di qualità equivalente o superiore a quella della Struttura ricettiva che detiene la prenotazione garantita dell'Ospite;

(ii) fornire un servizio di trasporto privato gratuito verso l'alloggio alternativo per l'Ospite e gli altri membri del suo gruppo che sono indicati nella prenotazione garantita dell'Ospite;

(iii) rimborsare e compensare Booking.com e/o l'Ospite per tutti i costi e le spese ragionevoli (per es., costi per l'alloggio alternativo, il trasporto e le spese telefoniche) sostenuti dall'Ospite e/o da Booking.com a causa dell'overbooking. Qualsiasi importo spettante a Booking.com in base alla presente Clausola 2.6.1 dovrà essere corrisposto dalla Struttura ricettiva entro 14 giorni dalla ricezione della fattura.

2.6.2 Alla Struttura ricettiva non è consentito annullare alcuna prenotazione online. Nel caso in cui sussistano attività fraudolente presunte o sospette (per es., in relazione a prenotazioni, carte di credito, riciclaggio di denaro o pagamento del Prezzo della camera), Booking.com può annullare la prenotazione in questione. Qualora sia stato utilizzato il Pagamento facilitato, Booking.com può trattenere, sospendere o annullare il trasferimento alla Struttura ricettiva di qualsiasi fondo



correlato o effettuare uno storno dell'addebito dei fondi pertinenti alla Struttura ricettiva. Booking.com dovrà informare la Struttura ricettiva di qualsiasi azione intrapresa in base alla presente Clausola 2.6.2.

2.6.3 Le cancellazioni effettuate dagli Ospiti prima del momento oltre il quale si applica un costo di cancellazione non richiederanno il pagamento della Commissione. Le cancellazioni effettuate dagli Ospiti dopo tale momento richiederanno il pagamento della Commissione in base ai termini del Contratto.

## 2.7 Carte di credito

2.7.1 La presente Clausola 2.7 non è applicabile alle prenotazioni pagate mediante il Pagamento facilitato. I dettagli della carta di credito devono essere forniti alla Struttura ricettiva al fine di garantire la prenotazione. La Struttura ricettiva è tenuta ad accettare in qualsiasi momento tutte le principali carte di credito (comprese MasterCard, Visa e American Express) per la garanzia di una prenotazione. La Struttura ricettiva è responsabile per la verifica della validità dei dettagli della carta di credito, della (pre)autorizzazione della carta di credito e per la conferma del fatto che il limite del credito alla data del soggiorno prenotato sia sufficiente. La Struttura ricettiva deve verificare e pre-autorizzare tempestivamente la carta di credito all'effettuazione di una prenotazione. Qualora la carta di credito non offra alcuna garanzia, la Struttura ricettiva informerà immediatamente Booking.com, che inviterà l'Ospite a garantire la prenotazione in maniera alternativa. Se l'Ospite non è in grado o non intende farlo, Booking.com ha la facoltà di cancellare la prenotazione su richiesta della Struttura ricettiva. Qualora la carta di credito (o qualsiasi garanzia alternativa fornita dall'Ospite) non sia efficace o valida per qualsiasi motivo, ciò deve sempre avvenire a rischio e per conto della Struttura ricettiva. Le prenotazioni cancellate da Booking.com in base alla presente Clausola 2.7.1 non richiederanno il pagamento di alcuna Commissione.

2.7.2 Se la Struttura ricettiva accetta il pagamento tramite carta di credito prima della data del check-in, deve assicurarsi che le condizioni del pagamento anticipato, inclusi qualsiasi restrizione sulla tariffa, termini e condizioni in relazione a tale pagamento anticipato, siano chiaramente illustrati all'Ospite nelle Informazioni sulla struttura.

2.7.3 La Struttura ricettiva è responsabile per l'addebito all'Ospite del soggiorno, della tariffa di mancata presentazione e/o di cancellazione, incluse le Imposte applicabili cui la Struttura ricettiva è soggetta e che è tenuta a versare alle autorità fiscali di pertinenza. Le carte di credito saranno addebitate nella stessa valuta indicata nella prenotazione di un Ospite. Se ciò non è possibile, la Struttura ricettiva può effettuare l'addebito sulla carta di credito dell'Ospite in una valuta diversa con un tasso di cambio ragionevole ed equo.

2.7.4 Nel trattamento delle informazioni della carta di pagamento in relazione al presente Contratto, la Struttura ricettiva e i suoi fornitori di servizi osserveranno sempre tutti i requisiti, criteri di conformità e processi di convalida previsti dallo Standard PCI per la sicurezza dei dati emesso dalla principali società di carte di credito e in essere in quel momento.

2.7.5 Se le camere sono offerte con pagamento in soli contanti, nessun dettaglio della carta di credito sarà messo a disposizione da Booking.com alla Struttura ricettiva come garanzia per la prenotazione.

## 2.8 Uso dei dati e dei servizi online di Booking.com

2.8.1 Le Parti devono aderire agli Allegati 1 (Linee guida sulla privacy dei dati) e 2 (Sicurezza e violazioni dei dati) in relazione al trattamento di Dati riservati e Dati personali in base al presente Contratto.

2.8.2 In deroga a quanto altrimenti previsto nel Contratto, la Struttura ricettiva accetta di conformarsi, e di assicurarsi che le persone che agiscono per suo conto si conformino, alle Condizioni d'uso dell'Account Business Partner di Booking.com, rese disponibili sulla Piattaforma.

## 2.9 Servizio di messaggistica

2.9.1 Booking.com può di volta in volta, come parte del suo servizio nei confronti dell'Ospite e della Struttura ricettiva, facilitare la comunicazione tra l'Ospite, la Struttura ricettiva e Booking.com (il "**Servizio di messaggistica**"). Booking.com può elaborare (inclusi la conservazione, la ricezione, l'accesso, la conoscenza e l'osservazione) comunicazioni inviate tramite il Servizio di messaggistica (le "**Comunicazioni**") al fine di fornire il Servizio all'Ospite e alla Struttura ricettiva.

2.9.2 La Struttura ricettiva comprende e accetta che Booking.com elaborerà (inclusi la conservazione, la ricezione, l'accesso, la conoscenza e l'osservazione) le Comunicazioni e garantisce di aver informato i propri dipendenti, agenti, rappresentanti, membri del personale e altre persone (e, ai sensi di eventuali norme applicabili, di aver ottenuto tutte le autorizzazioni necessarie dagli stessi) prima dell'utilizzo del Servizio di messaggistica per o per conto della Struttura ricettiva.

2.9.3 La Struttura ricettiva non utilizzerà il Servizio di messaggistica per inviare comunicazioni elettroniche indesiderate a chiunque e indennizza pienamente Booking.com per qualsiasi richiesta di risarcimento avanzata da terze parti e qualsiasi sanzione derivante dall'uso illecito o non autorizzato del Servizio di messaggistica da parte della Struttura ricettiva.

## 2.10 Forza maggiore

2.10.1 Nell'eventualità di una Causa di forza maggiore, la Struttura ricettiva si impegna a non addebitare e a rimborsare (ove applicabile) agli Ospiti colpiti dalla Causa di forza maggiore qualsiasi spesa, costo, onere o altro importo (inclusa la tariffa (non rimborsabile) o la tariffa di mancata presentazione, (cambio di) prenotazione o cancellazione) per:

- (i) qualsiasi cancellazione o modifica della prenotazione effettuata dall'Ospite;
- (ii) la parte della prenotazione non utilizzata a fronte della Causa di forza maggiore.

2.10.2 In caso di dubbio ragionevole e giustificato, la Struttura ricettiva può chiedere a un Ospite di fornire prove ragionevoli del nesso di casualità tra la Causa di forza maggiore e la cancellazione, la mancata presentazione o la modifica della prenotazione. Su richiesta, la Struttura ricettiva fornirà a Booking.com una copia di tali prove. Affinché Booking.com possa registrare eventuali cancellazioni, mancate presentazioni o modifiche della prenotazione riconducibili a una Causa di forza maggiore, la Struttura ricettiva deve comunicare il numero di giorni di soggiorno effettivo a Booking.com entro due giorni lavorativi dopo la data di check-out programmata della mancata presentazione o cancellazione o la data del check-out. Booking.com non addebiterà alcuna Commissione in relazione alla parte della prenotazione non utilizzata a fronte della Causa di forza maggiore.

### 3. LICENZA E DATI

3.1 La Struttura ricettiva concede a Booking.com una licenza non esclusiva, esente da royalty e valida in tutti i Paesi del mondo (o sub-licenza, a seconda dei casi):

(i) a usare, riprodurre, far riprodurre, distribuire, concedere in sub-licenza, comunicare e rendere disponibile in qualsiasi modo e in qualsiasi forma di visualizzazione la Proprietà intellettuale della Struttura ricettiva fornita a Booking.com in base al Contratto e necessaria per consentire a Booking.com di esercitare i propri diritti e adempiere ai propri obblighi in conformità al Contratto;

(ii) a usare, riprodurre, far riprodurre, elaborare, distribuire, concedere in sub-licenza, esporre e utilizzare (inclusi, senza alcuna limitazione, esibire pubblicamente, modificare, adattare, comunicare, riprodurre, copiare e rendere disponibile al pubblico in qualsivoglia maniera) le Informazioni sulla struttura.

3.2 Booking.com può concedere in sub-licenza, rendere disponibile, divulgare e offrire tramite o in collaborazione con un'Azienda affiliata e/o una Piattaforma di terze parti:

- (i) le Informazioni sulla struttura;
- (ii) la Proprietà intellettuale pertinente della Struttura ricettiva;
- (iii) i recapiti del punto di contatto principale della Struttura ricettiva;
- (iv) offerte speciali messe a disposizione dalla Struttura ricettiva sulla Piattaforma;
- (v) tutti gli ulteriori diritti e licenze previsti dal Contratto.

Booking.com non avrà alcuna responsabilità nei confronti della Struttura ricettiva per qualsiasi azione o omissione a opera di qualsiasi Piattaforma di terze parti.

3.3 Booking.com può esporre qualsiasi/tutto il contenuto della Piattaforma su piattaforme e siti Web di terze parti. Qualora la condivisione con terze parti a opera di Booking.com dei Dati personali dell'Ospite e di altri dati della Struttura ricettiva non sia necessaria per il funzionamento adeguato della Piattaforma, la Struttura ricettiva può:

- (i) ove applicabile, modificare le proprie preferenze in relazione alla condivisione dei dati utilizzando il meccanismo di disattivazione nelle impostazioni del proprio account; in alternativa, se non è disponibile alcun meccanismo di disattivazione,
- (ii) contattare Booking.com all'indirizzo [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com) e, se necessario ai sensi delle Leggi in materia di tecnologia e dati in vigore, richiedere che siano apportate modifiche alle preferenze relative alla condivisione dei dati.

3.4 I dati che Booking.com raccoglie in merito alla Struttura ricettiva (inclusi i membri del personale, gli agenti, i rappresentanti e altre persone) o che sono generati mediante l'uso della Piattaforma da parte della Struttura ricettiva dipendono dal contesto del rapporto commerciale e dall'interazione con Booking.com, dalle scelte operate e dai prodotti, servizi e funzionalità usati. I dati possono comprendere:

- (i) Dati personali, informazioni di contatto, dati finanziari, dati sul servizio di partner, marketing dei partner;
- (ii) dati per la verifica, informazioni su insolvenze, rilevamento di frodi, richieste di applicazione della legge e provenienti dalle autorità fiscali e dati e analisi sull'utilizzo dei prodotti.

La Struttura ricettiva può accedere ai dati elencati alla Clausola 3.4, paragrafo (i), tramite l'Extranet.

3.5 I dati che Booking.com raccoglie in merito agli Ospiti dipendono dal contesto dell'interazione dell'Ospite con Booking.com, dalle scelte effettuate dall'Ospite e dai prodotti, servizi e funzionalità usati. Tali dati possono includere dettagli della prenotazione, dati di pagamento, dati relativi all'account, dati relativi all'assistenza clienti, recensioni, marketing rivolto agli ospiti e dati e analisi sull'utilizzo dei prodotti. La Struttura ricettiva può accedere a tali dati (se necessario e, nel caso di dati e analisi sull'utilizzo, in forma aggregata) tramite l'Extranet.

3.6 Booking.com ha accesso ai dati di cui alle Clausole 3.4 e 3.5 per finalità tra cui, a titolo esemplificativo:

- (i) fornitura di servizi (inclusi l'effettuazione, l'amministrazione e la gestione delle prenotazioni o la gestione dei pagamenti);
- (ii) fornitura dell'assistenza clienti;
- (iii) individuazione, prevenzione e indagine di attività fraudolente e altre attività illegali nonché violazioni di dati;
- (iv) scopi analitici e miglioramento dei prodotti;
- (v) marketing e aggiornamenti del servizio;
- (vi) hosting, supporto tecnico, manutenzione generale e della sicurezza di tali dati condivisi;
- (vii) garanzia della conformità alle leggi vigenti.

3.7 Le informazioni relative al modo in cui Booking.com raccoglie, utilizza, condivide o altrimenti tratta i Dati personali sono contenute nell'informativa sulla privacy sulla Piattaforma e nei successivi aggiornamenti.

## **4. POSIZIONAMENTO, RECENSIONI DEGLI OSPITI, MARKETING E PAGAMENTO FACILITATO**

### **4.1 Posizionamento**

4.1.1 Booking.com mira a mostrare risultati di ricerca pertinenti per ogni specifico Ospite, fornendo un posizionamento predefinito personalizzato delle Strutture ricettive sulla Piattaforma. I parametri principali che determinano il posizionamento e i motivi dell'importanza relativa degli stessi rispetto ad altri parametri sono illustrati nell'Allegato 4 e sulla Piattaforma.

### **4.2 Recensioni degli Ospiti**

4.2.1 Booking.com chiederà agli Ospiti che hanno soggiornato presso la Struttura ricettiva di lasciare un commento e di assegnare un punteggio ad alcuni aspetti del proprio soggiorno. Booking.com può pubblicare tali recensioni sulla Piattaforma. Booking.com è un distributore e non un editore di tali recensioni. Booking.com non avrà alcun obbligo di verificare l'accuratezza o la completezza delle recensioni né avrà alcuna responsabilità per il contenuto e le conseguenze della pubblicazione o distribuzione delle recensioni.

4.2.2 A propria esclusiva discrezione, Booking.com può rifiutare, modificare o rimuovere le recensioni laddove includano o alludano a qualsiasi elemento che Booking.com identifichi ragionevolmente come inappropriato e/o offensivo, tra cui, a titolo esemplificativo:

- (i) commenti politicamente sensibili;
- (ii) attività illegali;
- (iii) informazioni personali o sensibili (per es., e-mail, indirizzi, numeri di telefono o informazioni su carte di credito);
- (iv) altri siti Web;
- (v) volgarità, riferimenti sessuali, elementi che incitano all'odio, commenti discriminatori, minacce, insulti o riferimenti alla violenza.

4.2.3 La Struttura ricettiva non deve, direttamente o indirettamente, manipolare o cercare di manipolare le recensioni degli Ospiti (per esempio, corrispondendo un pagamento in cambio di recensioni positive o pubblicando false recensioni su una struttura concorrente). Qualsiasi violazione della presente Clausola 4.2.3 costituirà una causa di risoluzione in base alla Clausola 7.3, paragrafo (xi), del Contratto.

4.2.4 Le recensioni degli Ospiti sono a uso esclusivo di Booking.com. Booking.com conserva la proprietà esclusiva di tutti i diritti, titoli e interessi su e relativi alla Proprietà intellettuale contenuta nelle recensioni degli Ospiti. La Struttura ricettiva non ha diritto a utilizzare, direttamente o indirettamente, le recensioni degli Ospiti in qualsiasi modo senza previo consenso scritto di Booking.com.

### **4.3 Marketing (online) e pubblicità pay-per-click**

4.3.1 Booking.com svolge campagne di marketing online a proprie spese e a propria discrezione e può promuovere la Struttura ricettiva utilizzandone il nome in tali attività di marketing, tra cui e-mail marketing e pubblicità pay-per-click.

4.3.2 La Struttura ricettiva è consapevole dei metodi di funzionamento dei motori di ricerca (per es., spidering dei contenuti e posizionamento degli URL). Qualora la Struttura ricettiva venga a conoscenza di comportamenti di una piattaforma di terze parti che violino i propri diritti di Proprietà intellettuale, comunicherà tempestivamente per iscritto a Booking.com i dettagli della condotta in questione e Booking.com adotterà misure commercialmente ragionevoli volte ad assicurarsi che la terza parte pertinente si adoperi per porre rimedio alla violazione.

4.3.3 La Struttura ricettiva accetta di non utilizzare, direttamente o indirettamente, il brand/logo di Booking.com (incluso il

nome commerciale, il marchio, il marchio di servizio o altri indizi di identità oppure origine simili) per scopi di confronto tra prezzi o qualsiasi altro scopo, sia sulla piattaforma della Struttura ricettiva sia sulla piattaforma, sul sistema, sul motore o altro di qualsiasi terza parte, fatto salvo quanto diversamente e previamente approvato per iscritto da Booking.com. La Struttura ricettiva si impegna a non utilizzare o creare, direttamente o indirettamente, alcuna inserzione pay-per-click su siti di (meta)ricerca che indirizzi o reindirizzi alla pagina di destinazione della Struttura ricettiva pertinente sulla Piattaforma su cui la Struttura ricettiva è pubblicizzata o promossa. La Struttura ricettiva può utilizzare il brand di Booking.com per la propria pubblicità pay-per-click e di web marketing.

#### 4.4 Pagamento facilitato

4.4.1 La Struttura ricettiva conferma la ricezione e l'accettazione dei Termini di pagamento facilitato di cui all'Allegato 3A, 3B e 3C per agevolare la corresponsione del Prezzo della camera alla Struttura ricettiva da parte dell'Ospite e per il saldo della Commissione a Booking.com da parte della Struttura ricettiva (in base a quanto applicabile). I Termini di pagamento facilitato possono essere soggetti a successive modifiche da parte di Booking.com a fronte di un preavviso scritto di 15 giorni alla Struttura ricettiva.

### 5. DICHIARAZIONI E GARANZIE

5.1 La Struttura ricettiva dichiara e garantisce a Booking.com che per il periodo di efficacia del Contratto:

- (i) la Struttura ricettiva dispone di tutti i diritti, i poteri e l'autorità necessari per usare, operare, possedere (laddove applicabile), concedere in (sub)licenza e consentire a Booking.com di mettere a disposizione sulla Piattaforma la Struttura ricettiva e la Proprietà intellettuale relativa alla stessa definita o indicata nelle Informazioni sulla struttura;
  - (ii) la Struttura ricettiva possiede (ed è conforme a) tutti i permessi, licenze e altre autorizzazioni, registrazioni e requisiti istituzionali (tra cui la condivisione di informazioni obbligatoria con le autorità) necessari per svolgere le proprie attività commerciali e per rendere la Struttura ricettiva disponibile sulla Piattaforma per la prenotazione;
  - (iii) la Struttura ricettiva si è debitamente registrata come hotel o fornitore di servizi ricettivi presso tutte le autorità fiscali competenti, incluse le autorità istituzionali (locali) preposte alla riscossione delle imposte;
  - (iv) la Struttura ricettiva non deve, salvo i casi di previa approvazione scritta esplicita di Booking.com, vendere oppure offrire in vendita sulla Piattaforma alcun pacchetto come indicato nella Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati (la "**Direttiva sui pacchetti turistici**") e nelle leggi nazionali che la implementano, correlate o simili nella sostanza a essa;
  - (v) salvo il caso in cui la Struttura ricettiva (ovvero, la struttura) sia sita in un Paese senza parità specifica (nel qual caso la presente Clausola 5.1, paragrafo (v), non si applica) o il caso in cui la Struttura ricettiva sia costituita in un Paese con parità ampia (nel qual caso le disposizioni della presente Clausola 5.1, paragrafo (v), sono eliminate e sostituite dalle disposizioni dell'Allegato 5), i prezzi per le camere pubblicizzati sulla Piattaforma corrispondono o sono più favorevoli rispetto al miglior prezzo disponibile per un soggiorno equivalente Pubblicitizzato online, Pubblicato online o in altro modo reso disponibile online dalla Struttura ricettiva sul proprio sito Web e un Ospite che effettua una prenotazione direttamente con la Struttura ricettiva sul sito Web/app di quest'ultima non può ottenere un prezzo più favorevole;
  - (vi) la Struttura ricettiva (che include ai fini della presente garanzia sia l'operatore sia il proprietario della struttura) e i rispettivi amministratori e proprietari diretti, indiretti e beneficiari finali nonché i relativi amministratori, per il periodo di efficacia del presente Contratto, non sono in alcun modo collegati a:
    - (a) terroristi o organizzazioni terroristiche;
    - (b) parti o persone soggette a sanzioni e/o residenti in una giurisdizione soggetta a sanzioni applicate all'intero territorio oppure costituite ai sensi del diritto di tale giurisdizione;
    - (c) parti o persone che siano state giudicate colpevoli e/o che abbiano concordato il patteggiamento o il differimento dell'azione penale per partecipazione ammessa a episodi di riciclaggio di denaro, evasione fiscale, crimini finanziari, frode o atti corruttivi.
- In caso di violazione reale o presunta della presente Clausola 5.1, paragrafo (vi), la Struttura ricettiva dovrà darne immediata comunicazione a Booking.com;
- (vii) la Struttura ricettiva dichiara:
    - (a) di rispettare i diritti umani del proprio personale e dei clienti e di non servirsi di lavoro minorile, lavoro coatto o condizioni di lavoro non sicure;
    - (b) di non praticare o consentire discriminazioni su base etnica, religiosa, di disabilità o di sesso e di non impiegare pratiche improntate a crudeltà o abusi all'interno della Struttura ricettiva;
    - (c) di versare a ogni dipendente almeno il salario minimo pertinente al settore, di erogare tutti i benefit obbligatori per legge e di attenersi alle norme di legge riguardanti l'orario di lavoro e i diritti dei lavoratori nella giurisdizione in cui la Struttura ricettiva opera;

(d) di non tenere alcuna persona in stato di schiavitù o servitù né di organizzare o facilitare il viaggio o il soggiorno di un'altra persona con l'intento di assoggettarla a sfruttamento.

La Struttura ricettiva si impegna a promuovere la conformità agli standard previsti dalla Clausola 5.1 (vii), presso qualunque fornitore di beni o servizi cui essa si rivolga nell'adempimento dei propri obblighi secondo quanto stabilito nel Contratto.

5.2 Ciascuna Parte dichiara e garantisce all'altra Parte che per il periodo di efficacia del Contratto:

- (i) detiene il pieno potere aziendale e l'autorità per sottoscrivere il Contratto e per adempiere agli obblighi da esso stabiliti;
- (ii) ha rispettato tutte le procedure aziendali necessarie per autorizzare la stipula e l'adempimento del Contratto;
- (iii) il Contratto pone in essere per la Parte obblighi legalmente validi e vincolanti (in conformità ai relativi termini);
- (iv) la propria attività è conforme sotto tutti gli aspetti sostanziali a qualsiasi legge, codice, regolamento, ordinanza e regola del Paese, della regione o del comune ai sensi del cui diritto la Parte rilevante è costituita (e, per quanto riguarda la Struttura ricettiva, anche a quelli della giurisdizione in cui la struttura è ubicata) per quanto riguarda i prodotti offerti e/o i servizi forniti da tale Parte.

5.3 Salvo quanto espressamente previsto nel Contratto, le Parti non forniscono alcuna dichiarazione o garanzia, esplicita o implicita, rispetto all'oggetto del Contratto ed escludono qualsiasi tipo di garanzia implicita, incluse le garanzie implicite di commerciabilità o idoneità per uno scopo particolare.

5.4 Booking.com declina ed esclude qualsiasi responsabilità nei confronti della Struttura ricettiva in relazione a:

- (i) qualsiasi guasto, interruzione, blackout, inattività o indisponibilità (di carattere provvisorio e/o parziale) della Piattaforma, del Servizio e/o dell'Extranet;
- (ii) qualsiasi (collegamento a) Partner di connettività o Servizio di connettività di cui la Struttura ricettiva si avvalga per trasmettere le Informazioni sulla struttura.

5.5 Booking.com fornisce, e la Struttura ricettiva accetta, il Servizio, la Piattaforma e l'Extranet così come sono e in base alla disponibilità. Booking.com può apportare modifiche al Servizio, alla Piattaforma e all'Extranet in qualsiasi momento.

## **6. INDENNIZZI E RESPONSABILITÀ**

### **6.1 Indennizzi reciproci**

6.1.1 Entrambe le Parti sono reciprocamente responsabili di compensare, risarcire e operare al fine di evitare che l'altra Parte e le relative Aziende affiliate nonché i relativi dirigenti, funzionari, dipendenti, agenti, rappresentanti e subappaltatori incorrano in qualsiasi tipo di danno diretto, perdita, responsabilità, obbligazione, costo, rivendicazione di ogni genere, interesse, penalità, onere amministrativo, multa, spesa e costo legale (inclusi, in maniera non esaustiva, ragionevoli spese e onorari degli avvocati) realmente sostenuto, subito o incorso in relazione a:

- (i) una violazione del Contratto a opera dell'altra Parte;
- (ii) negligenza grave e cattiva condotta dolosa;
- (iii) qualsiasi rivendicazione avanzata da una terza parte per una (presunta) violazione della Proprietà intellettuale della stessa posta in essere dall'altra Parte.

6.1.2 Ogni Parte è tenuta a adottare misure adeguate al fine di evitare e ridurre potenziali danni.

6.1.3 Laddove indennizzi la Struttura ricettiva, Booking.com può subentrare in una rivendicazione e gestire la difesa in consultazione e di mutuo accordo con la Struttura ricettiva e nel dovuto rispetto degli interessi di entrambe le Parti. Nessuna delle Parti potrà rendere alcuna ammissione, depositare alcun documento, accettare di sottoporsi a qualsiasi tipo di giudizio o concordare qualsiasi compromesso o accordo transattivo senza il previo consenso in forma scritta dell'altra Parte, consenso che non dovrà essere irragionevolmente negato, ritardato o condizionato.

6.1.4 Dopo essere venuta a conoscenza di una rivendicazione di terze parti, ciascuna Parte dovrà darne comunicazione all'altra non appena possibile. In caso di rivendicazioni di terze parti (tra cui qualsiasi azione civile, penale, amministrativa o investigativa, richiesta, procedimento, pretesa, addebito, causa, controversia o altro procedimento relativo a perdite per cui una terza parte agisca in giudizio contro una Parte), le Parti dovranno agire in buona fede e compiere ogni ragionevole sforzo dal punto di vista commerciale per consultarsi, cooperare e assistersi reciprocamente nell'ambito della difesa e/o della risoluzione della rivendicazione.

6.1.5 Ciascuna Parte riconosce che i rimedi esperibili ai sensi di legge potrebbero risultare inadeguati al fine di tutelare l'altra Parte da violazioni del Contratto. Fatto salvo qualsiasi altro diritto dell'altra Parte e rimedio esperibile dalla stessa, ciascuna Parte ha facoltà di avvalersi di un decreto ingiuntivo e dell'esecuzione in forma specifica.

### **6.2 Indennizzi della Struttura ricettiva**

6.2.1 Nella massima misura consentita dalla legge, la Struttura ricettiva è tenuta a indennizzare totalmente, compensare e operare al fine di evitare che Booking.com e le relative Aziende affiliate nonché i relativi dirigenti, funzionari, dipendenti, agenti, rappresentanti e subappaltatori incorrano in qualsiasi tipo di danno diretto, perdita, responsabilità, obbligazione, costo, rivendicazione di ogni genere, interesse, penalità, onere amministrativo, multa, spesa e costo legale (inclusi, in maniera non esaustiva, ragionevoli spese e onorari degli avvocati) in relazione a:

(i) tutte le richieste di risarcimento avanzate dagli Ospiti in merito a Informazioni sulla struttura inaccurate, erronee o fuorvianti;

(ii) tutte le richieste di risarcimento avanzate dagli Ospiti in merito o correlate a un soggiorno presso la Struttura ricettiva, overbooking, prenotazioni cancellate (integralmente o parzialmente) o errate, restituzione, rimborso o storno dell'addebito del Prezzo della camera;

(iii) rivendicazioni avanzate dagli Ospiti in relazione alla condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo in circostanze in cui Booking.com ha diritto alla Parità di tariffe e condizioni e in cui all'Ospite sia addebitato un importo superiore alla tariffa applicabile più bassa. Laddove la Struttura ricettiva (ovvero, la struttura) sia situata in un Paese senza parità specifica, il presente paragrafo (iii) della Clausola 6.2.1 non si applica. Qualora la Struttura ricettiva (ovvero, la struttura) sia situata in un Paese con parità ampia, il presente paragrafo (iii) della Clausola 6.2.1 non si applica ed è eliminato e sostituito dalle disposizioni alternative dell'Allegato 5.

(iv) tutte le richieste di risarcimento monetarie e non monetarie avanzate dagli Ospiti in base o in relazione alla Direttiva sui pacchetti turistici (e alle leggi nazionali che la implementano, correlate o simili in maniera sostanziale a essa) e tutti gli obblighi che Booking.com ha o ritiene ragionevolmente di avere, oltre alla Direttiva sui pacchetti turistici (e alle leggi nazionali che la implementano, correlate o simili in maniera sostanziale a essa);

(v) tutte le altre rivendicazioni avanzate dagli Ospiti che siano, integralmente o parzialmente, imputabili alla Struttura ricettiva (compresi i suoi dirigenti, dipendenti, agenti, subappaltatori, rappresentanti e le sue strutture);

(vi) tutte le rivendicazioni, compresi i costi, le spese, gli interessi, le sanzioni e altre responsabilità, avanzate o presentate nei confronti o a carico di Booking.com in relazione o in seguito a:

(a) mancato adempimento o negligenza della Struttura ricettiva dell'obbligo di dichiarare alle autorità pertinenti e/o di fornire informazioni richieste ai sensi di legge oppure di versare, riscuotere, rimettere o trattenere in maniera tempestiva, corretta e precisa qualsiasi Imposta applicata o basata sui servizi o altri addebiti correlati al Contratto nella giurisdizione pertinente;

(b) attribuzione a Booking.com di crediti e responsabilità fiscali per Imposte la cui responsabilità è a carico della Struttura ricettiva o laddove l'obbligo di versamento, riscossione, trattenuta e remissione è attribuito per legge a Booking.com per conto o al posto della Struttura ricettiva;

(vii) tutte le richieste di risarcimento monetarie e non monetarie e le indagini a opera di terze parti e autorità correlate alle dichiarazioni, alle garanzie e agli obblighi della Struttura ricettiva derivanti dal Contratto;

(viii) tutte le richieste di risarcimento o i reclami per mancata conformità alle leggi applicabili da parte di Booking.com nella misura in cui tale mancata conformità sia imputabile alla Struttura ricettiva, integralmente o in parte (nel qual caso la Struttura ricettiva si impegna a corrispondere a Booking.com la quota adeguata di qualsiasi risarcimento danni o sanzione correlata).

### 6.3 Limitazione di responsabilità

6.3.1 Nessuna delle Parti sarà responsabile nei confronti dell'altra Parte per danni o perdite indiretti, speciali, punitivi, incidentali o consequenziali, tra cui produzione non realizzata, lucro cessante, decrementi del fatturato, perdita di contratti, perdite o danni all'avviamento o alla reputazione, perdite relative a richieste di risarcimento, a prescindere dal fatto che tali danni derivino (presumibilmente) da violazioni del contratto, illeciti o altro, anche nel caso in cui la possibilità di tali danni o perdite sia stata comunicata in anticipo. Tali danni e perdite sono quindi espressamente esonerati ed esclusi in toto.

6.3.2 Se non diversamente specificato dal Contratto, la massima responsabilità legale di una Parte nei confronti dell'altra in solido per tutte le richieste di risarcimento avanzate nei suoi confronti in un anno in relazione al Contratto non dovrà superare l'importo più alto tra:

(i) la Commissione complessiva ricevuta o corrisposta da tale Parte all'altra Parte durante l'anno precedente;

(ii) 100.000 EUR.

La presente Clausola 6.3.2 non limita la responsabilità delle Parti in relazione a illeciti, frode, atti corruttivi, cattiva condotta dolosa o negligenza grave oppure in relazione agli indennizzi correlati a responsabilità nei confronti di terze parti in base a quanto previsto dalle Clausole 6.1.1, paragrafo (iii), e 6.2.

## 7. PERIODO DI EFFICACIA, RISOLUZIONE E SOSPENSIONE

7.1 Se non diversamente concordato, il Contratto acquisirà efficacia nella data di accettazione da parte della Struttura ricettiva e sarà valido a tempo indeterminato. La Struttura ricettiva può risolvere il Contratto, in qualsiasi momento e per

qualunque motivo, mediante preavviso scritto di 15 giorni a Booking.com.

7.2 Ciascuna Parte ha facoltà di risolvere il Contratto con effetto immediato in caso di:

- (i) un obbligo giuridico o normativo;
- (ii) una motivazione imperativa dettata dalle leggi vigenti;
- (iii) una violazione ripetuta del Contratto a opera dell'altra Parte;
- (iv) una violazione grave a opera dell'altra parte, compresi, a titolo esemplificativo, casi di contenuti illeciti o inappropriati, frode o mancata conformità ai requisiti di comunicazione degli Incidenti di sicurezza di cui all'Allegato 2.

7.3 Fatte salve le Clausole 7.1 e 7.2, mediante una comunicazione scritta (che includa una dichiarazione delle motivazioni), Booking.com ha la facoltà di limitare o sospendere tutti o parte dei suoi obblighi, impegni e promesse in base al Contratto con efficacia immediata e/o di risolvere il Contratto e/o impedire alla Struttura ricettiva l'accesso alla Piattaforma dopo un periodo di preavviso di 30 giorni di calendario, nell'eventualità (ragionevolmente prevista o sospettata) di uno qualsiasi dei seguenti eventi o circostanze:

- (i) una violazione di qualsiasi termine del Contratto da parte della Struttura ricettiva;
- (ii) (comunicazione o presentazione di una richiesta di) fallimento, insolvenza o sospensione del pagamento o un'azione o evento simile nei confronti della Struttura ricettiva;
- (iii) mancato pagamento di fatture, note di debito o addebiti emessi da Booking.com entro la data di scadenza;
- (iv) tentativo in malafede di evitare il pagamento della Commissione e/o di ridurre la Commissione;
- (v) comunicazione di informazioni inaccurate, non aggiornate, incomplete, fuorvianti o fraudolente da parte della Struttura ricettiva, incluse eventuali Informazioni sulla struttura di tale natura inserite sull'Extranet o pubblicate tramite un Partner di connettività;
- (vi) mancata accettazione di una prenotazione al prezzo e/o alle condizioni mostrate su una prenotazione o mancata aderenza al prezzo e/o alle condizioni concordate di una prenotazione;
- (vii) addebito di una tariffa maggiorata a un Ospite da parte della Struttura ricettiva;
- (viii) utilizzo indebito da parte della Struttura ricettiva dei dati della carta di credito o di altri dati dell'Ospite in qualsiasi modo (per es., addebitando un importo sulla carta di credito di un Ospite prima del check-in senza il previo consenso dell'Ospite) o in caso di violazione dei dati;
- (ix) reclamo grave presentato da uno o più Ospiti o da una terza parte;
- (x) recensioni o valutazioni negative ripetute;
- (xi) manipolazione (diretta o indiretta) o tentativo da parte della Struttura ricettiva di manipolare una prenotazione o il funzionamento della Piattaforma (per es., mediante la manipolazione delle recensioni degli Ospiti);
- (xii) problemi relativi alla sicurezza, alla privacy o alla salute o relativi alla Struttura ricettiva o ai suoi servizi (la Struttura ricettiva deve a sue spese e su richiesta di Booking.com fornire le autorizzazioni, le licenze, i certificati e le dichiarazioni pertinenti emessi da un esperto indipendente in cui sia messa in evidenza e suffragata la conformità della Struttura ricettiva alle leggi e ai regolamenti in materia di privacy, sicurezza e salute applicabili);
- (xiii) risoluzione da parte della Struttura ricettiva o di qualsiasi Parte affiliata di un contratto con qualsiasi Azienda affiliata di Booking.com senza fornire una motivazione e/o per convenienza;
- (xiv) qualsiasi Azienda affiliata di Booking.com ha il diritto di risolvere un contratto con la Struttura ricettiva per inadempimento (inclusa una parte che, direttamente o indirettamente, gestisce o controlla la Struttura ricettiva o sia, direttamente o indirettamente, gestita o controllata dalla Struttura ricettiva);
- (xv) violazione, inclusi qualsiasi condotta o evento di inottemperanza o mancato adempimento di un obbligo, di qualsiasi altro accordo in essere tra la Struttura ricettiva e Booking.com o qualsiasi Azienda affiliata di Booking.com;
- (xvi) condotta da parte della Struttura ricettiva non compatibile con il modello aziendale globale, la tecnologia o le condizioni di Booking.com;
- (xvii) azione ritenuta ragionevolmente necessaria da Booking.com al fine di proteggere la sicurezza personale o la proprietà di Booking.com, degli Ospiti o di terze parti e di prevenire comportamenti fisici e/o non fisici inappropriati, illegali o non professionali e/o azioni in malafede, frodi o qualsiasi altra attività inaccettabile;
- (xviii) ragionevole convinzione di Booking.com che la Struttura ricettiva violi una delle dichiarazioni delle Clausole 5.1, paragrafi (vi) e (vii), 5.2, paragrafo (iv), 11.5 e 11.6 o degli obblighi previsti dalle Clausole da 11.1 a 11.4;

(xix) mancata fornitura a Booking.com da parte della Struttura ricettiva di informazioni, documenti o altre prove ragionevolmente richieste da Booking.com di volta in volta in relazione ai propri processi di due diligence, a prescindere che questi siano volti a garantire la conformità di Booking.com ai requisiti delle norme anti-corruzione, le sanzioni, l'evasione fiscale/la facilitazione dell'evasione fiscale e i crimini finanziari o abbiano altri scopi.

7.4 Qualsiasi avviso o comunicazione da parte di Booking.com di "chiusura" (o termini simili) della Struttura ricettiva sul sito Web indica la risoluzione del Contratto. In seguito alla risoluzione o sospensione del Contratto, la Struttura ricettiva deve onorare le prenotazioni in sospeso per gli Ospiti e corrispondere la Commissione integrale (oltre a costi, spese e interessi laddove applicabili) prevista per tali prenotazioni in conformità ai termini del Contratto. In seguito alla risoluzione o alla sospensione del Contratto e fatto salvo il diritto di Booking.com di rimuovere (permanentemente) la Struttura ricettiva dalla Piattaforma, Booking.com ha il diritto di mantenere la pagina della Struttura ricettiva sulla Piattaforma, ma con uno stato di "operazioni chiuse", in attesa del pagamento totale e finale di qualsiasi importo arretrato (inclusa qualsiasi Commissione).

7.5 A seguito della risoluzione del Contratto, i diritti in capo a ciascuna Parte e i rimedi esperibili dalla stessa in relazione a un indennizzo o a una violazione a opera dell'altra Parte rimangono in essere. Le Clausole 2.4, 6, 7.6, da 8 a 12 (e le altre Clausole che sopravvivono alla risoluzione per natura) devono sopravvivere alla risoluzione.

7.6 Nell'eventualità di un cambio di proprietà o di operatore della Struttura ricettiva (ovvero, la struttura), incluso qualsiasi trasferimento, cessione o novazione del Contratto, la Struttura ricettiva accetta che il nuovo proprietario o operatore possa utilizzare le Informazioni sulla struttura, comprese le recensioni degli Ospiti, messa a disposizione della Struttura ricettiva o utilizzata dalla stessa prima del cambio di proprietà, nonché che possa accedere alle prestazioni (finanziarie e operative), alla gestione e ai dati (dei clienti) pertinenti. La Struttura ricettiva continuerà in ogni caso a essere responsabile per tutti gli obblighi, le rivendicazioni e le responsabilità correlati al periodo precedente al cambio di proprietà o operatore oppure maturati nel corso dello stesso.

## 8. REGISTRI E DOCUMENTI

8.1 I sistemi, i registri e i documenti di Booking.com (inclusi i relativi sistemi finanziari, l'Extranet, il Riepilogo delle prenotazioni online, i fax e/o le e-mail) sono da considerarsi prova definitiva dell'esistenza e della ricezione da parte della Struttura ricettiva delle prenotazioni effettuate e della Commissione, dei danni e dei costi spettanti a Booking.com in base al Contratto, salvo il caso in cui la Struttura ricettiva sia in grado di fornire prove ragionevoli e attendibili a sostegno del contrario.

8.2 La Struttura ricettiva dovrà cooperare totalmente e fornire a Booking.com tutte le informazioni ragionevolmente richieste in relazione all'identificazione del proprietario (beneficiario finale), manager e/o sovrintendente della Struttura ricettiva, il profilo di rischio della Struttura ricettiva e altri processi di due diligence, procedure e finalità come ragionevolmente comunicato da Booking.com alla Struttura ricettiva di volta in volta.

8.3 Booking.com può condurre e/o incaricare una terza parte di condurre un'ispezione o una verifica dei documenti della Struttura ricettiva (incluse le informazioni correlate al trattamento dei dati o alla sicurezza) nella misura ragionevolmente necessaria ad adempiere a qualsiasi obbligo legale o di informazione di Booking.com e laddove Booking.com sospetti ragionevolmente la mancata conformità al Contratto da parte della Struttura ricettiva. La Struttura ricettiva e i relativi dipendenti, agenti e rappresentanti dovranno cooperare pienamente con Booking.com e tale terza parte, fornendo accesso a qualsiasi registro, documento, locale, personale e altra informazione pertinente e mettendo a disposizione le relative copie come richiesto.

8.4 Booking.com sosterrà i costi di qualsiasi ispezione o verifica, fatto salvo il caso in cui questa riveli una violazione da parte della Struttura ricettiva di qualsiasi disposizione del Contratto, nel qual caso i costi saranno a carico della Struttura ricettiva, fatti salvi gli ulteriori diritti di Booking.com e rimedi esperibili dallo stesso in relazione alla violazione.

## 9. RISERVATEZZA E CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI

9.1 Le Parti comprendono e accettano che, nell'esecuzione del Contratto, ciascuna Parte può avere accesso o essere esposta, direttamente o indirettamente, a informazioni riservate dell'altra Parte (le "**Informazioni riservate**"). Le Informazioni riservate includono Dati del cliente, Dati personali, volume delle transazioni, piani di marketing e aziendali, informazioni aziendali, finanziarie, tecniche, operative e altre informazioni non pubbliche che la Parte divulgante designa come private o riservate o che la Parte ricevente deve ragionevolmente sapere di dover trattare come private e riservate.

9.2 Ciascuna Parte accetta che, se non diversamente previsto dalla presente Clausola 9:

(i) tutte le Informazioni riservate dovranno rimanere di esclusiva proprietà della Parte divulgante. La Parte ricevente non dovrà utilizzare qualsiasi Informazione riservata per alcuno scopo se non quello di adempiere ai propri obblighi in base al Contratto;

(ii) dovrà mantenere e utilizzare metodi prudenti per verificare che i propri dipendenti, funzionari, rappresentanti, parti contraenti e agenti (le "**Persone autorizzate**") preservino la riservatezza e la segretezza delle Informazioni riservate;

(iii) dovrà divulgare le Informazioni riservate alle Persone autorizzate solo nella misura in cui sia necessario al fine di adempiere ai propri obblighi in base al Contratto;



(iv) non dovrà copiare, pubblicare, divulgare ad altri o utilizzare (in modo diverso da quanto consentito dal Contratto) le Informazioni riservate e dovrà adottare metodi prudenti per assicurarsi che le Persone autorizzate facciano altrettanto;

(v) restituirà o distruggerà tutte le copie cartacee e digitali delle Informazioni riservate dietro richiesta dell'altra Parte.

9.3 In deroga a quanto di cui sopra, le Informazioni riservate non includono le informazioni che:

(i) siano o diventino pubblicamente note o disponibili in seguito a un'azione o omissione non attribuibile alla Parte ricevente;

(ii) fossero in possesso della Parte ricevente in un periodo antecedente alla data del presente Contratto;

(iii) siano state rivelate alla Parte ricevente da una terza parte priva di obblighi di riservatezza relativi alle Informazioni riservate;

(iv) sia necessario divulgare ai sensi di legge, a fronte di un provvedimento del tribunale, di un mandato di comparizione o su richiesta di un'autorità governativa.

9.4 In deroga alle Clausole da 9.1 a 9.3, Booking.com può divulgare alle proprie Aziende affiliate qualsiasi informazione relativa alla Struttura ricettiva e/o al Contratto. Queste possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le Informazioni riservate e le informazioni sull'adempimento del Contratto da parte della Struttura ricettiva, nonché la conformità di quest'ultima alle condizioni di Booking.com. Booking.com si assicurerà che qualsiasi sua Azienda affiliata che riceva le Informazioni riservate sia vincolata dal medesimo obbligo di riservatezza a cui è soggetto Booking.com.

## **10. RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI**

### **10.1 Legge applicabile e tribunale competente**

10.1.1 Fatto salvo laddove diversamente indicato nel Contratto, il Contratto sarà disciplinato e interpretato in via esclusiva ai sensi del diritto dei Paesi Bassi. Ogni contestazione derivante dal Contratto o in relazione allo stesso sarà unicamente rilevata e trattata dal foro competente di Amsterdam, Paesi Bassi.

### **10.2 Sistema interno di gestione dei reclami**

10.2.1 Booking.com ha adottato un sistema interno di gestione dei reclami. Le Strutture ricettive possono accedere al sistema interno di gestione dei reclami tramite:

(i) l'Extranet;

(ii) il centro Partner Help;

(iii) il supporto dell'assistenza clienti di Booking.com;

(iv) il reparto finanziario di Booking.com;

(v) (se applicabile) il rappresentante dell'account dedicato della Struttura ricettiva.

Le Strutture ricettive possono trovare ulteriori informazioni dettagliate, inclusa la modalità di presentazione dei reclami, sull'Extranet e nel centro Partner Help (partner.booking.com).

### **10.3 Mediazione**

10.3.1 Le Parti proveranno a risolvere qualsiasi disaccordo o contestazione tramite il sistema interno di gestione dei reclami di Booking.com di cui alla Clausola 10.2, poiché questa modalità consente di ottenere la soluzione più efficiente ed efficace in termini di costi per entrambe le Parti.

10.3.2 Le Parti possono ricorrere alla mediazione innanzi alla Sig.ra Scheepbouwer o alla Sig.ra Van Thiel-Wortmann di Reuling Schutte, i cui recapiti sono disponibili sulla Piattaforma, o a qualsiasi altro mediatore associato agli uffici delle stesse e da loro consigliato di volta in volta.

10.3.3 La mediazione deve essere condotta in inglese da remoto con l'uso di tecnologie di comunicazione. Ciascuna Parte si farà carico del 50% dei costi totali della mediazione, fatto salvo il caso in cui il mediatore suggerisca una diversa allocazione dei costi e le Parti accettino.

10.3.4 Il mediatore predisporrà un accordo di mediazione all'inizio della mediazione stessa ed entrambe le Parti dovranno firmarlo prima che sia possibile avviare il processo di mediazione. La partecipazione alla mediazione è volontaria. Se le Parti accettano di intraprendere la mediazione, dovranno agire in buona fede nel corso dell'intero processo.

## **11. CONFORMITÀ**

11.1 La Struttura ricettiva dovrà osservare gli standard e i principi delineati nel presente Contratto e nelle condizioni di Booking.com e parteciperà alla formazione pertinente su richiesta ragionevole di Booking.com.

11.2 In relazione ai presenti Termini e/o al Contratto, nessuna Parte (inclusi i relativi dipendenti, dirigenti, funzionari, agenti e qualsiasi altro rappresentate) potrà, direttamente o indirettamente:

- (i) offrire, promettere o concedere a qualsiasi terza parte (inclusi funzionari governativi o funzionari, rappresentanti o candidati di partiti politici), chiedere o accettare per sé o per un'altra parte doni, pagamenti, ricompense, corrispettivi o benefici di qualsiasi tipo che potrebbero essere considerati tangenti o prassi illegali o forme di corruzione;
- (ii) commettere un reato (o facilitare, aiutare, appoggiare, consigliare o determinare la perpetrazione di un reato) di truffa nei confronti dell'agenzia delle entrate, essere notoriamente interessata o adottare procedure con l'obiettivo di perpetrare l'evasione fraudolenta di imposte di qualunque tipo;
- (iii) praticare attività che possano costituire reato in base alle leggi applicabili che vietano l'uso di proventi di reati e/o il finanziamento del terrorismo;
- (iv) compiere azioni che possano determinare la violazione (e/o, nel caso della Struttura ricettiva, possano comportare la violazione da parte di Booking.com) delle sanzioni e delle restrizioni applicabili, incluse quelle deliberate dall'ONU, dall'UE, dal Regno Unito, dagli Stati Uniti e da qualunque altro territorio avente giurisdizione sulle Parti.

11.3 Ciascuna Parte (inclusi i relativi dipendenti, dirigenti, funzionari, agenti e qualsiasi altro rappresentante) dovrà:

- (i) osservare i Requisiti sui crimini finanziari;
- (ii) adottare e mantenere le proprie politiche e procedure per garantire la conformità ai Requisiti sui crimini finanziari e applicarle laddove opportuno;
- (iii) erogare formazione adeguata al proprio personale in materia di conformità ai Requisiti sui crimini finanziari, alle politiche e alle procedure.

11.4 La Struttura ricettiva si impegna a comunicare immediatamente a Booking.com violazioni reali o presunte della presente Clausola 10 da parte della Struttura ricettiva stessa o di qualsiasi suo dipendente, dirigente, funzionario, agente o altro rappresentante.

11.5 A fronte dei Requisiti sui crimini finanziari, Booking.com renderà disponibile il Servizio ed elaborerà, faciliterà, effettuerà e/o accetterà pagamenti esclusivamente verso o da un conto bancario (il "**Conto bancario**") che, se non diversamente concordato per iscritto dalle parti, sia di proprietà della Struttura ricettiva e sia:

- (i) correlato alla giurisdizione in cui la Struttura ricettiva (ossia l'entità giuridica) è situata e/o ha la propria sede di attività principale;
- (ii) situato in una giurisdizione che, alla data del presente Contratto, partecipi all'Area unica dei pagamenti in euro (in base a quanto descritto nella Direttiva 2007/64/CE (UE) del Parlamento Europeo e del Consiglio).

11.6 La Struttura ricettiva dichiara e garantisce che (nonostante la giurisdizione del Conto bancario):

- (i) detiene e rispetta tutti i permessi, le licenze e le autorizzazioni governative o di altro tipo necessarie per la conduzione, lo svolgimento e il proseguimento delle sue operazioni e attività (incluse la detenzione e l'utilizzo del Conto bancario);
- (ii) è la titolare del Conto bancario;
- (iii) il pagamento e il trasferimento da/verso il Conto bancario sono in linea con il principio del libero mercato e conformi a qualsiasi legge, legislazione, codice, regolamento, ordinanza e norma applicabile e non violano alcun trattato, legge, regolamento, codice o normativa in materia di contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione fiscale o a qualsiasi altro reato finanziario;
- (iv) il Conto bancario non è (direttamente o indirettamente) utilizzato per riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo, evasione fiscale (o agevolazione dell'evasione fiscale), elusione fiscale, violazione di sanzioni finanziarie, reati finanziari o altre attività illegali.

## 12. VARIE

12.1 Nessuna delle Parti avrà diritto a cedere, trasferire e/o gravare i propri diritti e/o obblighi in base al presente Contratto (a eccezione di un'Azienda affiliata di Booking.com) senza il previo consenso in forma scritta dell'altra Parte. Nessuna cessione, novazione o nessun trasferimento da parte della Struttura ricettiva solleva la stessa dai propri obblighi in base al Contratto.

12.2 Tutti gli avvisi e le comunicazioni devono avvenire in inglese. Gli stessi devono essere formulati per iscritto e inviati tramite la funzionalità di posta dell'Extranet oppure tramite fax, e-mail o corriere espresso riconosciuto a livello nazionale utilizzando i recapiti di volta in volta comunicati da ciascuna Parte.

12.3 Il presente Contratto costituisce l'intero accordo tra le Parti in relazione all'oggetto dello stesso e sostituisce ogni contratto, accordo, offerta, impegno o dichiarazione, vincolante o non vincolante, a proposito dell'oggetto medesimo e della

Struttura ricettiva.

12.4 In caso di conflitto tra i presenti termini e un Allegato, prevarrà l'Allegato. Nel caso in cui qualsiasi disposizione del Contratto fosse o diventasse inefficace o non vincolante, le Parti saranno comunque vincolate da tutte le altre disposizioni e sostituiranno la disposizione (o il relativo elemento) inefficace o non vincolante con disposizioni valide e vincolanti che producano un effetto il più simile possibile a quello della disposizione inefficace o non vincolante.

12.5 Nessuna disposizione del Contratto deve inficiare o limitare Booking.com nell'esercizio del proprio diritto di presentare o intentare un'azione o un procedimento o di richiedere un decreto ingiuntivo ad interim o un'esecuzione (in forma specifica) innanzi o presso qualsiasi tribunale competente e ai sensi del diritto della giurisdizione ove la Struttura ricettiva ha sede o è costituita. La Struttura ricettiva rinuncia al proprio diritto di rivolgersi a qualsiasi altra giurisdizione o altra legge applicabile a cui potrebbe avere diritto.

12.6 La versione originale in lingua inglese dei presenti Termini potrebbe essere stata tradotta in altre lingue a beneficio della Struttura ricettiva. Nessun diritto può sorgere in capo alle Parti a fronte della versione tradotta e, in caso di contestazioni in merito ai contenuti o all'interpretazione dei Termini o in caso di contraddizioni, ambiguità, difformità, o discrepanze tra la versione in lingua inglese e qualsiasi traduzione dei presenti Termini, prevarrà la versione in lingua inglese, che verrà ritenuta definitiva e vincolante. La versione in lingua inglese deve essere usata nei procedimenti legali, incluso nel meccanismo di reclamo interno e nella mediazione. La versione inglese è disponibile sul seguente sito Web e sarà inviata alla Struttura ricettiva dietro presentazione di una richiesta scritta:

<https://admin.booking.com/hotelreg/terms-and-conditions.html?cc1=nl&lang=en>.

12.7 Il Contratto può essere concluso online o mediante sottoscrizione di una controparte separata in formato cartaceo o tramite una copia in pdf o fax, ognuna delle quali deve essere considerata come originale, valida e vincolante. Registrandosi e iscrivendosi al programma per i partner di Booking.com come struttura partner, la Struttura ricettiva accetta e riconosce i termini e le condizioni del Contratto. Il Contratto non richiede alcun timbro o sigillo per essere considerato valido, vincolante e azionabile in giudizio.

12.8 La Struttura ricettiva accetta di compensare e indennizzare completamente Booking.com B.V. per tutti i danni, le perdite, le richieste di risarcimento, le sanzioni, le multe, i costi e le spese subiti, sostenuti o incorsi da Booking.com B.V. (o dalle sue Aziende affiliate e dai suoi dirigenti, funzionari, dipendenti, agenti, rappresentanti e subappaltatori) per qualsiasi rivendicazione o sanzione (minacciata o effettiva) da parte di qualsivoglia governo, autorità, organizzazione, società, parte o persona secondo cui il pagamento verso, attraverso il Conto bancario o dallo stesso è illegale o è stata commessa una violazione di qualsiasi Requisito sui crimini finanziari applicabile.

12.9 Booking.com e/o le sue società affiliate possono offrire prodotti finanziari e/o servizi accessori alla Prenotazione dell'Ospite sulla Piattaforma (es. prodotti assicurativi per la cancellazione della camera). La Struttura non può offrire prodotti finanziari simili sulla Piattaforma.

12.10 Booking.com può, di volta in volta, aggiornare e modificare i Termini, fermo restando l'obbligo di previa comunicazione alla Struttura ricettiva e il rispetto di un periodo di preavviso di 15 giorni. Durante il periodo di preavviso, la Struttura ricettiva ha facoltà di risolvere il Contratto se lo desidera. Qualsiasi versione aggiornata o modificata sostituirà la versione in essere con effetto a decorrere dalla data specificata nella comunicazione.

## **Allegato 1**

### **LINEE GUIDA SULLA PRIVACY DEI DATI (le "Linee guida")**

#### **1. AMBITO DI APPLICAZIONE, DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONE**

##### **1.1 Priorità**

1.1.1 Fatto salvo laddove diversamente indicato nelle Linee guida, i termini e le condizioni del Contratto rimangono inalterati, integralmente in essere e pienamente efficaci.

##### **1.2 Servizi di Booking.com**

1.2.1 La Struttura ricettiva è a conoscenza del fatto che il Servizio gestito da Booking.com B.V. ha sede ad Amsterdam, Paesi Bassi. Laddove un'azienda affiliata di Booking.com (anziché di Booking.com B.V.) sia una Parte del Contratto, qualsiasi riferimento a Booking.com nelle Linee guida deve riferirsi anche all'azienda affiliata di Booking.com B.V. pertinente.

1.2.2 Se i Dati personali correlati alle prenotazioni degli Ospiti, inclusi, a titolo esemplificativo, i dettagli, le richieste e gli aggiornamenti della prenotazione nonché i dati del check-in ("**Dati personali dell'Ospite**") non sono trattati esclusivamente e direttamente dalla Struttura ricettiva (ad esempio, nel caso in cui la Struttura ricettiva sia o rappresenti una catena, una società di gestione alberghiera, ecc.), il presente Allegato troverà applicazione nei confronti della Struttura ricettiva che tratta effettivamente i Dati personali dell'Ospite. Booking.com può considerare la Struttura ricettiva (a prescindere dal fatto che sia o meno l'altra parte contraente) il (solo) Titolare del trattamento di qualsiasi Dato personale degli Ospiti trattato nell'ambito del Contratto.

### 1.3 Definizioni

1.3.1 Salvo diversamente definito nelle presenti Linee guida, i termini in maiuscolo hanno lo stesso significato di quelli indicati nel Contratto.

### 1.4 Comunicazioni

1.4.1 Fatto salvo il caso in cui diversamente indicato nelle Linee guida, qualsiasi comunicazione o corrispondenza da parte delle Strutture ricettive in relazione alle Linee guida deve essere inviata a [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

## 2. **PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI**

### 2.1 Relazione

2.1.1 Ove qualsiasi Parte tratti Dati personali nell'ambito del Contratto, agisce in tal senso per le proprie finalità in qualità di Titolare del trattamento dei Dati personali indipendente e separato e sarà responsabile in via esclusiva della propria conformità alle Leggi in materia di dati e tecnologia.

2.1.2 Qualora Booking.com trasmetta o renda disponibili Dati personali alla Struttura ricettiva in base al Contratto, la Struttura ricettiva agisce in qualità di Titolare del trattamento dei Dati personali indipendente e separato in relazione al proprio trattamento di tali Dati personali, a prescindere dal fatto che gli stessi siano ottenuti direttamente o indirettamente tramite un Partner di connettività.

2.1.3 Nessuna delle Parti tratta Dati personali per conto dell'altra. Le Parti non hanno stabilito congiuntamente le finalità e i mezzi di qualsiasi trattamento dei Dati personali nell'ambito del Contratto.

2.1.4 In deroga a quanto di cui sopra, se le Parti stabiliscono congiuntamente le finalità e i mezzi di qualsiasi attività di trattamento nell'ambito del Contratto, dovranno determinare in buona fede le proprie rispettive responsabilità di conformità agli obblighi previsti ai sensi delle Leggi in materia di dati e tecnologia.

### 2.2 Condivisione di Dati personali

2.2.1 La Struttura ricettiva si impegna a trasmettere o rendere disponibili Dati personali a Booking.com ove tale divulgazione sia consentita ai sensi del diritto applicabile, comprese le Leggi in materia di dati e tecnologia.

2.2.2 La Struttura ricettiva ha facoltà di richiedere che Booking.com metta a disposizione i Dati personali degli Ospiti per altri partner, fornitori di servizi o aziende affiliate della Struttura ricettiva ("**Partner della Struttura ricettiva**") o su sistemi sui quali i Partner della Struttura ricettiva possano accedere a tali Dati personali al fine di gestire o facilitare la prenotazione tra l'Ospite e la Struttura ricettiva. Tale divulgazione è effettuata esclusivamente per conto della Struttura ricettiva e in base alle sue istruzioni. Tali istruzioni possono essere modificate dalla Struttura ricettiva stessa in qualsiasi momento e non rappresentano un atto di divulgazione da parte di Booking.com. La Struttura ricettiva dichiara e garantisce di essere in possesso di tutti i diritti, autorizzazioni e permessi necessari per la divulgazione dei Dati personali degli Ospiti nei confronti dei Partner della Struttura ricettiva.

2.2.3 Ciascuna Parte può trasmettere o rendere disponibili i Dati personali ad Aziende affiliate ove tale divulgazione sia consentita ai sensi del diritto applicabile, comprese le Leggi in materia di dati e tecnologia.

2.2.4 Le Parti comprendono e accettano che Booking.com trasmetterà o renderà disponibili alla Struttura ricettiva i Dati dei clienti e i Dati personali degli Ospiti. La Struttura ricettiva dovrà trattare i Dati dei clienti e i Dati personali degli Ospiti solo nella misura necessaria ad adempiere ai propri obblighi in base al Contratto o, come diversamente concordato tra le Parti per iscritto, se la Struttura ricettiva dispone di una base giuridica, compreso il consenso dell'Ospite ove necessario, e sempre in ottemperanza alle Leggi in materia di dati e tecnologia.

2.2.5 Booking.com trasmetterà o renderà disponibili i Dati personali degli Ospiti alla Struttura ricettiva solo tramite un Partner di connettività, in conformità ai termini del Contratto e posto che:

(i) il Partner di connettività sia incaricato dalla Struttura ricettiva di fornire i Servizi di connettività e agisca in qualità di responsabile del trattamento dati (ossia, una persona fisica o giuridica, un'autorità pubblica, un'agenzia o un altro ente che tratti i Dati personali per conto del Titolare del trattamento dei Dati personali) per conto della Struttura ricettiva;

(ii) la Struttura ricettiva richieda a Booking.com di trasmettere o rendere disponibili al Partner di connettività i Dati personali degli Ospiti (per il trattamento da parte del Partner di connettività per le finalità stabilite esclusivamente dalla Struttura ricettiva) piuttosto che direttamente alla Struttura ricettiva;

(iii) il Partner di connettività non tratti i Dati personali degli Ospiti per conto di Booking.com.

2.2.6 Booking.com renderà disponibili alla Struttura ricettiva i Dati personali degli Ospiti sull'Extranet per un periodo di trenta (30) giorni (o tramite qualsiasi altro mezzo e per qualsiasi altro periodo in base a quanto stabilito da Booking.com e comunicato in anticipo alla Struttura ricettiva) dalla fine del soggiorno di un Ospite o dalla data di cancellazione. Booking.com non ha alcun obbligo di mettere a disposizione della Struttura ricettiva i Dati personali degli Ospiti una volta trascorso tale periodo.

## 2.3 Trasparenza

2.3.1 Ciascuna Parte è tenuta a trattare i Dati personali dell'altra Parte o relativi alla stessa (e/o di qualsiasi persona agisca per suo conto) in base all'informativa sulla privacy messa a disposizione dei soggetti interessati in modo trasparente prima o al momento della raccolta dei Dati personali a opera di tale Parte o, secondo quanto consentito dalle Leggi in materia di dati e tecnologia, rapidamente in un momento successivo. La Struttura ricettiva può fare riferimento alla propria informativa sulla privacy in relazione agli Ospiti e ai relativi Dati personali nell'ambito delle informazioni che pubblica tramite il Servizio.

2.3.2 Booking.com tratterà i Dati personali raccolti relativi alla Struttura ricettiva e/o a qualsiasi persona che agisca per suo conto in conformità all'Informativa sulla privacy di Booking.com per i Partner commerciali (disponibile sulla Piattaforma) e successive modifiche a opera di Booking.com.

2.3.3 Ai sensi delle Leggi in materia di dati e tecnologia, laddove fornisca Dati personali a Booking.com, la Struttura ricettiva garantisce di aver informato i membri del proprio personale, nonché i propri agenti, rappresentanti e altri individui, in merito alla raccolta e al trattamento dei relativi Dati personali da parte di Booking.com in relazione al Contratto e, ove necessario, di averne ottenuto il consenso in tal senso.

## 2.4 Cooperazione

2.4.1 Ciascuna Parte dovrà fornire a proprie spese tutta la cooperazione, l'assistenza e tutte le informazioni ragionevoli per consentire all'altra di adempiere ai propri obblighi ai sensi delle Leggi in materia di dati e tecnologia. Ciascuna Parte dovrà assistere l'altra al fine di:

(i) rispondere a richieste ricevute dall'autorità competente (incluse le autorità di controllo) correlate ai Dati personali trattati e condivisi nell'ambito del Contratto;

(ii) rispondere a richieste ricevute dagli interessati che desiderano esercitare i propri diritti alla privacy, compresi i diritti ai sensi delle Leggi in materia di dati e tecnologia;

(iii) condurre valutazioni per convalidare la conformità al diritto applicabile, incluse le Leggi in materia di dati e tecnologia.

## 2.5 Trasferimento di dati in Paesi terzi

2.5.1 Le Parti devono assicurarsi che i Dati personali siano trasferiti o accessibili a destinatari al di fuori dello Spazio Economico Europeo ("**Paese terzo**") solo se tale trasferimento ottempera alle Leggi in materia di dati e tecnologia applicabili.

2.5.2 Nel caso di qualsiasi trasferimento a un Paese terzo, le Parti devono assicurarsi che, laddove il Paese di destinazione del trasferimento non sia stato riconosciuto dalla Commissione Europea come in grado di fornire un livello adeguato di protezione dei dati, le Parti stesse mettano in atto le misure tecniche, organizzative e contrattuali adeguate per ottemperare alle Leggi in materia di dati e tecnologia.

2.5.3 Le Parti riconoscono che ogni trasferimento di Dati personali da parte di Booking.com in base al Contratto è necessario affinché una o entrambe le Parti possano stipulare o eseguire un contratto con l'Ospite e/o avviene nell'interesse dell'Ospite, fatto salvo il diritto delle Parti di concludere che, per alcuni trasferimenti, possa trovare applicazione anche un'altra giustificazione.

2.5.4 Se qualsiasi autorità di un Paese terzo presenta una richiesta di accesso ai Dati personali, la Parte che riceve tale richiesta si impegna a valutarne correttamente la legalità e la legittimità prima di rispondere e a adottare le misure appropriate nella risposta.

## **Allegato 2**

### **SICUREZZA E VIOLAZIONI DEI DATI**

#### 1. Misure di sicurezza

1.1 Ciascuna Parte dovrà attuare e mantenere misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate:

(i) per salvaguardare la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la continuità dei Dati personali e delle Informazioni riservate trasmesse, conservate o altrimenti trattate nell'ambito del Contratto (a prescindere dal fatto che ciò avvenga sotto il controllo diretto o indiretto di tale Parte) alla luce degli standard di sicurezza elevati in essere e prevalenti nel settore, nello specifico tramite misure quali crittografia e pseudonimizzazione (in particolare nell'ambito di qualsiasi trasferimento internazionale dei Dati personali);

(ii) per rilevare, risolvere e prevenire violazioni della sicurezza che comportino la distruzione accidentale o illegale, la perdita, l'alterazione, l'uso non autorizzato, il trasferimento o la divulgazione di tali Informazioni riservate o Dati personali, nonché l'accesso agli stessi, trasmessi, conservati o altrimenti trattati nell'ambito del Contratto ("**Incidente di sicurezza**"), tenendo conto di qualsiasi tendenza in relazione agli Incidenti di sicurezza nel settore e in base alle leggi applicabili, allo stato dell'arte e agli standard del settore, inclusi, nello specifico, sistemi di monitoraggio, sistemi di allarme, procedure di backup e firewall;

(iii) per osservare le buone prassi pertinenti in materia di sicurezza fisica e sicurezza informatica in relazione a tali Informazioni riservate e Dati personali.

1.2 La Struttura ricettiva non dovrà compiere azioni o omissioni che esercitino, effettivamente o prevedibilmente, un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio o del Sistema.

1.3 Ciascuna Parte dovrà compiere ogni ragionevole sforzo per:

(i) garantire che i propri sistemi informatici, database, server, connessioni API e integrazioni non rendano inutilizzabili, nel presente e nel futuro, i software, l'hardware o le misure di sicurezza dell'altra Parte oppure contengano materiale che possa esercitare un effetto nocivo, deleterio o negativo sull'altra Parte o arrecarle danno, inclusi, a titolo esemplificativo, worm, virus, trojan, file corrotti, crack, bug o programmi nascosti o non autorizzati o altro materiale;

(ii) prevenire e rilevare attività di social engineering a opera di terze parti, inclusi account takeover, che possano comportare un Incidente di sicurezza in relazione all'Extranet;

(iii) salvaguardare e mantenere riservati e sicuri l'ID utente e la password dell'Extranet, evitando di divulgare l'ID utente e la password a persone diverse da quelle che devono avere accesso all'Extranet per espletare le proprie responsabilità lavorative.

## 2. Incidenti di sicurezza e violazioni dei Dati personali

2.1 Se la Struttura ricettiva viene a conoscenza di un Incidente di sicurezza, effettivo o presunto, che possa compromettere la Piattaforma o i sistemi, il database, le informazioni, i dati, i server, le connessioni, l'integrazione, il sito Web di Booking.com, nonché l'Extranet e qualsiasi Informazione riservata o Dato personale conservato, trasmesso o altrimenti trattato nell'ambito del Contratto, compreso tramite un Partner di connettività, la Struttura ricettiva dovrà:

(i) immediatamente compiere tutte le azioni appropriate e ragionevoli necessarie alla luce della situazione, ancor prima di consultare Booking.com in base alla Clausola 2.1, paragrafo (ii), al fine di prevenire, evitare o mitigare qualsiasi danno o effetto negativo a carico di Booking.com e degli Ospiti;

(ii) informare Booking.com tramite <https://report.booking.com>, senza ritardi ingiustificati e comunque sempre entro 24 ore da qualsiasi Incidente di sicurezza, effettivo o presunto, e consultare Booking.com in merito alle azioni appropriate e ragionevoli da intraprendere, fatta salva la Clausola 2.1, paragrafo (i);

(iii) ferme restando le limitazioni previste ai sensi delle leggi applicabili, assumersi la responsabilità di fornire proattivamente tutte le informazioni necessarie a Booking.com affinché lo stesso sia sempre completamente informato e in grado di intraprendere le proprie indagini in merito alla causa, alle misure di mitigazione adottate e ai danni che le Parti e terze parti hanno subito o potrebbero subire in relazione all'Incidente di sicurezza;

(iv) collaborare con Booking.com al fine di intraprendere qualsiasi azione appropriata e ragionevole per affrontare l'Incidente di sicurezza e attenuare il rischio di un Incidente di sicurezza analogo in futuro.

2.2 Ferme restando le disposizioni obbligatorie ai sensi del diritto applicabile, la Struttura ricettiva:

(i) si impegna ad adoperarsi al meglio delle proprie possibilità per consultare Booking.com e tenere conto dei ragionevoli requisiti dello stesso in relazione alle tempistiche, ai contenuti e al metodo di divulgazione o comunicazione e al destinatario prima di procedere alla divulgazione o comunicazione a qualsiasi terza parte (comprese le autorità di controllo) in merito a un Incidente di sicurezza;

(ii) riconosce e accetta che Booking.com detiene il diritto di informare volontariamente qualsiasi terza parte (inclusi le autorità di controllo e gli Ospiti) di qualsiasi Incidente di sicurezza;

(iii) non comunicherà agli Ospiti o ad altre terze parti un Incidente di sicurezza relativo ai Dati personali che Booking.com ospita o conserva sull'Extranet senza previa autorizzazione scritta di Booking.com.

2.3 Booking.com dovrà informare la Struttura ricettiva senza ritardi ingiustificati nel caso di un Incidente di sicurezza che la interessi materialmente e negativamente. Booking.com non sarà tenuto a informare la Struttura ricettiva di qualsiasi mancanza di elettricità, interruzione in generale o altro difetto che non la riguardi specificamente.

## **Allegato 3A**

### **PAGAMENTO FACILITATO PER TUTTE LE TRANSAZIONI CON L'ECCEZIONE DI QUELLE A CUI SI APPLICA L'ALLEGATO 3B O 3C**

#### 1. Ambito di applicazione, definizioni e interpretazione

1.1 Il presente Allegato 3A costituisce parte integrante del Contratto e deve essere letto congiuntamente a esso. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Allegato 3A, i termini e le condizioni del Contratto rimangono inalterati, integralmente in essere e pienamente efficaci.

1.2 Salvo diversamente definito nel presente Allegato 3A, i termini in maiuscolo hanno lo stesso significato di quelli indicati nel Contratto. I riferimenti nel presente Allegato 3A alle Clausole indicano le Clausole del presente Allegato 3A, se non diversamente specificato.

## 2. Pagamento facilitato

2.1 Booking.com può fornire servizi di Pagamento facilitato. Booking.com potrebbe di volta in volta incaricare una terza parte dell'agevolazione e dell'elaborazione dei pagamenti nell'ambito del servizio di Pagamento facilitato (il "**Gestore dei pagamenti**"). Booking.com stipula contratti con Gestori del pagamento per la riscossione dei pagamenti da parte degli Ospiti e il trasferimento e il regolamento dei fondi dovuti alle Strutture ricettive.

2.2 Qualsiasi pagamento effettuato da un Ospite su Booking.com o da un Gestore dei pagamenti in qualità di agente per la Struttura ricettiva dovrà soddisfare e saldare un importo corrispondente al debito dell'Ospite verso la Struttura ricettiva. Laddove consentito dalla legge, Booking.com potrà addebitare alla Struttura ricettiva, o chiedere a quest'ultima di rimborsare, le spese e i costi sostenuti (inclusi gli oneri, i costi e gli altri importi addebitati per l'operazione in questione dai gestori del pagamento, dalle banche o dalle società delle carte di credito), in aggiunta alle imposte (ove applicabile), per il servizio di Pagamento facilitato e le operazioni di pagamento sottostanti o in relazione agli stessi (le "**Commissioni per il Pagamento facilitato**"). La Struttura ricettiva dovrà corrispondere le Commissioni per il Pagamento facilitato in base ai termini della fattura.

2.3 Qualora Booking.com (tramite il Gestore dei pagamenti) non trasferisca qualsiasi importo spettante alla Struttura ricettiva in base al Pagamento facilitato, la Struttura ricettiva potrà rivalersi solo nei confronti di Booking.com e non direttamente nei confronti dell'Ospite.

## 3. Prezzo della camera

3.1 Il Prezzo della camera sarà riscosso ed elaborato dal Gestore dei pagamenti, in base alle condizioni di pagamento della Struttura ricettiva (nella misura applicabile) indicate sulla Piattaforma.

3.2 La Struttura ricettiva non dovrà addebitare, richiedere il pagamento o riscuotere qualsiasi importo dall'Ospite che non sia già stato incluso nel Prezzo della camera, a meno che Booking.com abbia indicato che determinate Imposte e determinati costi extra, addebiti, supplementi (per es., la colazione) o altri importi non sono inclusi nel Prezzo della camera (gli "**Elementi esclusi**").

3.3 Il Prezzo della camera sarà trasferito da Booking.com alla Struttura ricettiva in base alle disposizioni definite nelle Clausole 3.3, 3.4 e da 6.1 a 8.1 del presente Allegato. Uno dei seguenti importi, in base a quanto di volta in volta concordato dalle Parti, sarà trasferito alla Struttura ricettiva:

(i) il saldo del Prezzo della camera meno la Commissione dovuta e non ancora saldata (se consentito), gli oneri, i costi e le spese e gli altri importi dovuti a Booking.com o il loro equivalente in un'altra valuta (di seguito, "**Importo netto**");

(ii) il saldo del Prezzo della camera meno gli importi che Booking.com deve trattenere ai sensi delle leggi o delle norme locali o il loro equivalente in un'altra valuta (di seguito, "**Importo lordo**").

3.4 Il trasferimento può essere effettuato mediante bonifico bancario (nel qual caso, sarà trasferito l'Importo netto o l'Importo lordo), fornendo alla Struttura ricettiva una carta di credito virtuale (la "**Carta virtuale**") (nel qual caso, sarà trasferito solo l'Importo lordo) o come altrimenti comunicato per iscritto da Booking.com.

## 4. Uso dei fondi del Pagamento facilitato

4.1 Di volta in volta, Booking.com può utilizzare il Pagamento facilitato e/o altri metodi di pagamento (online), quali carte virtuali, per:

(i) il pagamento (anticipato) del Prezzo della camera da parte dell'Ospite alla Struttura ricettiva tramite il Gestore dei pagamenti;

(ii) il saldo e/o il pagamento di qualsiasi Commissione, Commissione per il Pagamento facilitato e/o altri importi dovuti a Booking.com da parte della Struttura ricettiva;

(iii) la compensazione di qualsiasi Commissione, Commissione per il Pagamento facilitato e/o altri importi dovuti a Booking.com dalla Struttura ricettiva rispetto al Prezzo della camera elaborato in qualsiasi momento tramite il Gestore dei pagamenti.

4.2 In caso di fondi insufficienti per versare e saldare tutti gli importi dovuti a Booking.com, Booking.com potrà riscuotere la differenza tramite Addebito diretto (laddove disponibile) a carico della Struttura ricettiva o scalare tali importi dal Deposito cauzionale (laddove applicabile); in alternativa, la Struttura ricettiva dovrà, alla prima richiesta di Booking.com, versare la differenza sul conto bancario di volta in volta indicato da Booking.com.

## 5. Imposte

5.1 Se non diversamente previsto dal diritto locale, la Struttura ricettiva sarà responsabile della riscossione, della

remissione, della trattenuta e del versamento alle autorità (fiscali) competenti (ove applicabile) di quanto segue:

(i) le Imposte e gli extra pertinenti oltre al Prezzo della camera (inclusi le Imposte pertinenti, gli extra e gli importi non inclusi nel Prezzo della camera);

(ii) le Imposte sulla Commissione.

5.2 Qualora, in conformità alla Clausola 4.1 del presente Allegato, Booking.com (in qualità di agente con finalità limitate della Struttura ricettiva) adoperi il Prezzo della camera corrisposto dall'Ospite per la regolazione e il pagamento di eventuali Commissioni, Commissioni per il Pagamento facilitato e/o altri importi dovuti dalla Struttura ricettiva e non ancora saldati, quest'ultima sarà tuttavia tenuta a corrispondere un importo uguale all'importo totale delle imposte riscosso come parte del Prezzo della camera all'autorità fiscale competente.

## 6. Regole generali relative a qualsiasi trasferimento

6.1 Booking.com può sospendere il pagamento dell'Importo netto o dell'Importo lordo senza preavviso se sospetta frode o altre condotte illegali correlate alla transazione. Le prenotazioni degli Ospiti viziate da frode, presunta o sospetta, saranno cancellate. Laddove una prenotazione di un Ospite non rimborsabile sia cancellata in base alla presente Clausola 6.1, la Struttura ricettiva sarà comunque compensata, purché non sia verosimilmente o presumibilmente coinvolta.

6.2 In deroga alla Clausola 6.1, la corresponsione dell'Importo netto o dell'Importo lordo può essere sospesa qualora Booking.com sospetti una violazione del Contratto da parte della Struttura ricettiva.

6.3 Qualsiasi Importo netto o Importo lordo detenuto da una banca, un Gestore dei pagamenti o una terza parte in base al presente Allegato non maturerà interessi.

6.4 Se la Struttura ricettiva indica il Prezzo della camera in una valuta specificata, riceverà l'importo nella valuta in questione. Se la Struttura ricettiva prova ad accettare il saldo o il pagamento del Prezzo della camera su un conto bancario denominato in una valuta differente rispetto a quella del Prezzo della camera o cerca altrimenti di effettuare la propria conversione dell'importo saldato in un'altra valuta, tutti i rischi correlati al cambio di valuta, compresa la conversione del Prezzo della camera, saranno a carico della Struttura ricettiva. La Struttura ricettiva prende atto del fatto (e lo accetta) che, a causa della volatilità dei tassi di cambio e dei costi/oneri addebitati dalle banche, dalle società delle carte di credito e dagli altri intermediari per la riscossione, l'elaborazione e il versamento degli importi rilevanti, potrebbero esserci delle discrepanze tra il Prezzo della camera caricato nel sistema dalla Struttura ricettiva, l'importo riscosso e l'importo versato alla Struttura ricettiva.

6.5 Nel caso in cui la legge, un provvedimento emesso da un tribunale, determinate istruzioni o ingiunzioni (semi) istituzionali, una decisione arbitrale (o una delibera analoga), un mandato di comparizione o le condizioni di cancellazione impongano a Booking.com di rimborsare l'intero Prezzo della camera o parte dello stesso all'Ospite, o qualora Booking.com ritenga ragionevolmente che la Struttura ricettiva abbia posto in essere condotte fraudolente, Booking.com si riserva il diritto di chiedere alla Struttura ricettiva di risarcire l'importo (ri)pagato all'Ospite ma ricevuto dalla Struttura ricettiva. Il pagamento da parte della Struttura ricettiva in base alla presente Clausola 6.5 dovrà essere effettuato entro 14 giorni dalla richiesta di Booking.com.

6.6 Laddove la Struttura ricettiva accetti il rimborso di un Prezzo della camera non rimborsabile (o di parte di esso) pagato totalmente o parzialmente, Booking.com potrà saldare l'importo in questione all'Ospite per conto della Struttura ricettiva. Qualora l'importo rilevante sia già stato trasferito alla Struttura ricettiva in conformità al presente Allegato, la Struttura ricettiva corrisponderà a Booking.com l'importo pertinente secondo il metodo ragionevolmente richiesto da Booking.com. Ove l'importo pertinente non sia stato trasferito alla Struttura ricettiva in base al presente Allegato, Booking.com non trasferirà e/o potrà bloccare il trasferimento dell'importo rilevante.

6.7 In caso di mancata presentazione o cancellazione, Booking.com potrà addebitare la Commissione sul Prezzo della camera riscosso e trasferito alla Struttura ricettiva. In caso di overbooking, la Commissione dovrà essere calcolata conformemente ai termini del Contratto.

6.8 Se non diversamente previsto dal diritto applicabile, la Struttura ricettiva dovrà emettere una fattura all'Ospite per l'intero importo della prenotazione (incluse/più tutte le Imposte pertinenti ai sensi delle leggi applicabili). La Struttura ricettiva non deve emettere (o inviare) una fattura a Booking.com per la prenotazione o il soggiorno. Nessuna disposizione del Contratto suggerisce o implica che Booking.com agisca o operi come responsabile, commerciante o (ri)venditore della camera.

## 7. Pagamento tramite Carta virtuale

7.1 La Struttura ricettiva non può autorizzare la Carta virtuale o effettuare addebiti sulla stessa fino alla data in cui la prenotazione dell'Ospite diventa non rimborsabile o, fermi restando gli altri diritti di Booking.com in base al presente Contratto, un'altra data comunicata da Booking.com qualora questo:

(i) cerchi di limitare la propria esposizione finanziaria (generale);

(ii) sospetti che il pagamento sia a rischio di subire uno storno dell'addebito;

(iii) sospetti frode o altre condotte illegali correlate alla transazione.



7.2 La Carta virtuale è valida solo per la prenotazione, l'importo e la valuta specificati nella conferma della prenotazione a cui è stata assegnata. La Struttura ricettiva dovrà riscuotere l'Importo lordo addebitandolo sulla Carta virtuale durante il periodo di tempo che termina 12 mesi dopo la data del check-out dell'Ospite (il "**Termine ultimo**"). Prima del Termine ultimo, Booking.com dovrà compiere ogni ragionevole sforzo dal punto di vista commerciale per informare la Struttura ricettiva dell'Importo lordo o di qualsiasi porzione disponibile per la riscossione da parte della Struttura ricettiva. Informando la Struttura ricettiva in merito all'Importo lordo (o alla porzione dello stesso) che la Struttura ricettiva può riscuotere, qualsiasi eventuale obbligo di Booking.com di informare la Struttura ricettiva ai sensi del diritto applicabile è da considerarsi assolto.

7.3 Se la Struttura ricettiva non riscuote l'Importo lordo (o una porzione dello stesso) entro il Termine ultimo, a decorrere da quest'ultimo:

(i) la Carta virtuale sarà disattivata;

(ii) i diritti e le rivendicazioni della Struttura ricettiva relativi a tale importo (compreso qualsiasi diritto di compensazione) cesseranno automaticamente di esistere;

(iii) Booking.com avrà totale diritto, titolo e interesse su tale importo e in relazione allo stesso.

7.4 A decorrere dal Termine ultimo, la Struttura ricettiva, senza ulteriori azioni, con il presente libera e assolve per sempre Booking.com da qualsivoglia rivendicazione relativa all'Importo lordo (incluso esplicitamente rivendicazioni relative all'Importo lordo (e a qualsiasi parte di esso) nella misura in cui non sia stato riscosso dalla Struttura ricettiva prima del Termine ultimo). Le Parti convengono espressamente che l'Importo lordo (o qualsiasi parte di esso) trattenuto da Booking.com dopo la scadenza del Termine ultimo non costituisce una Commissione o altro corrispettivo pagato dalla Struttura ricettiva a Booking.com per la fornitura di Servizi in base al Contratto.

## 8. Pagamento tramite bonifico bancario

8.1 La Struttura ricettiva deve fornire i dati corretti del Conto bancario a Booking.com. Booking.com dovrà bonificare l'Importo netto o l'Importo lordo sul Conto bancario. La Struttura ricettiva si accolla tutti i rischi derivanti da informazioni errate fornite a Booking.com, come dati errati del Conto bancario. La corresponsione dell'Importo netto o dell'Importo lordo tramite bonifico bancario avverrà entro 14 giorni dalla fine del mese in cui l'Ospite ha effettuato il check-out, se non diversamente comunicato da Booking.com. La Struttura ricettiva può chiedere a Booking.com di modificare il metodo di trasferimento da bonifico bancario a Carta virtuale in relazione a futuri pagamenti del Prezzo della camera.

## **Allegato 3B**

### **PAGAMENTO FACILITATO PER LE STRUTTURE RICETTIVE CHE HANNO FIRMATO UN CONTRATTO DI CONTO COLLEGATO CON UN GESTORE DEI PAGAMENTI ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA**

#### 1. Ambito di applicazione, definizioni e interpretazione

1.1 Il presente Allegato 3B costituisce parte integrante del Contratto e deve essere letto congiuntamente a esso. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Allegato 3B, i termini e le condizioni del Contratto rimangono inalterati, integralmente in essere e pienamente efficaci.

1.2 Salvo diversamente definito nel presente Allegato 3B, i termini in maiuscolo hanno lo stesso significato di quelli indicati nel Contratto. I riferimenti nel presente Allegato 3B alle Clausole indicano le Clausole del presente Allegato 3B, se non diversamente specificato.

#### 2. Pagamento facilitato

2.1 La Struttura ricettiva riconosce e accetta che Booking.com possa offrire servizi di Pagamento facilitato.

2.2 Booking.com può di volta in volta consentire a una terza parte (il **Gestore dei pagamenti**) di operare attraverso la Piattaforma allo scopo di consentire il Pagamento facilitato. Il presente Allegato 3B trova applicazione se la tipologia di Pagamento facilitato impiegata prevede il coinvolgimento del Gestore dei pagamenti per:

(i) la fornitura di servizi (i **Servizi del Gestore dei pagamenti**) alla Struttura ricettiva e in base a un rapporto contrattuale diretto con la stessa, acquisendo e/o altrimenti riscuotendo pagamenti dagli Ospiti per conto della Struttura ricettiva in relazione ai metodi di pagamento gestiti dal Gestore dei pagamenti ("**Pagamenti elaborati**");

(ii) la corresponsione degli importi riscossi in relazione ai Pagamenti elaborati direttamente alla Struttura ricettiva.

2.3 Le Parti riconoscono che il Pagamento facilitato in base al presente Allegato 3B comporta:

(i) un accordo contrattuale separato tra la Struttura ricettiva e il Gestore dei pagamenti (il **Contratto con il Gestore dei pagamenti**) di cui Booking.com non sarà una parte;

(ii) un accordo contrattuale separato di cui la Struttura ricettiva non sarà una parte, in base al quale Booking.com consente al Gestore dei pagamenti di offrire i Servizi di elaborazione alle Strutture ricettive attraverso la Piattaforma (il **Contratto tra Booking.com e il Gestore dei pagamenti**).

2.4 Se la Struttura ricettiva opta per l'utilizzo dei Servizi del Gestore dei pagamenti e accetta di essere vincolata dal Contratto con il Gestore dei pagamenti:

(i) la Struttura ricettiva autorizza Booking.com a adottare tutte le misure necessarie per effettuare tale scelta e per consentire alla Struttura ricettiva di aprire un nuovo conto con il Gestore dei pagamenti e/o di integrare qualsiasi conto esistente della Struttura ricettiva con il Gestore dei pagamenti;

(ii) la Struttura ricettiva adotta tutti gli sforzi ragionevoli per assistere Booking.com nell'esecuzione dei suoi obblighi in relazione al Pagamento facilitato. La Struttura ricettiva fornisce informazioni a Booking.com o su indicazione dello stesso come richiesto per la fornitura del Pagamento facilitato e per l'identificazione della Struttura ricettiva per questioni normative (inclusa la prevenzione di frodi, riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo);

(iii) la Struttura ricettiva autorizza Booking.com a condividere con il Gestore dei pagamenti le informazioni relative alla Struttura ricettiva.

2.5 La Struttura ricettiva fornirà a Booking.com o su indicazione dello stesso tutte le informazioni necessarie al fine di consentire al Gestore dei pagamenti di effettuare pagamenti in relazione ai Pagamenti elaborati. La Struttura ricettiva dovrà assicurarsi che tutte le informazioni fornite a Booking.com siano complete e accurate, dovrà farsi carico di eventuali perdite derivanti da informazioni errate fornite a Booking.com e dovrà risarcire Booking.com per ogni responsabilità, perdita, costo e spesa che Booking.com potrebbe subire o sostenere come conseguenza di tali informazioni errate o incomplete. La Struttura ricettiva autorizza Booking.com a dare istruzioni al Gestore dei pagamenti per conto della Struttura ricettiva in merito alla riscossione, all'elaborazione e al pagamento dei Pagamenti elaborati, inclusi rimborsi, storni, resi, contestazioni, adeguamenti del saldo, riaddebiti o altre questioni correlate. La Struttura ricettiva autorizza Booking.com a condividere queste istruzioni con il Gestore dei pagamenti.

2.6 La Struttura ricettiva utilizzerà i Servizi del Gestore dei pagamenti solo ai fini della riscossione degli importi addebitabili agli Ospiti (e non per qualsiasi scopo proibito dal Contratto con il Gestore dei pagamenti) e dovrà adempiere agli obblighi previsti dal Contratto con il Gestore dei pagamenti. La Struttura ricettiva indennizzerà Booking.com per qualsiasi responsabilità, perdita, costo e spesa che Booking.com possa subire o sostenere (incluso, a titolo meramente esemplificativo, in base al Contratto tra Booking.com e il Gestore dei pagamenti) a seguito di qualsiasi mancato adempimento della Struttura ricettiva dei propri obblighi quando previsto o a seguito dell'abuso dei Servizi del Gestore dei pagamenti a opera di terze parti, fatto salvo il caso in cui tale abuso derivi da negligenza o inadempimento contrattuale intenzionale di Booking.com, dei suoi dipendenti o agenti.

2.7 La fornitura di Servizi da parte del Gestore dei pagamenti alla Struttura ricettiva è a discrezione del Gestore dei pagamenti e può essere revocata in qualsiasi momento dallo stesso in conformità ai termini del Contratto con il Gestore dei pagamenti. Booking.com declina ogni responsabilità per qualsiasi decisione del Gestore dei pagamenti di non fornire o cessare di fornire i Servizi disponibili alla Struttura ricettiva (giustificatamente o meno) o per eventuali violazioni o ritardi nell'esecuzione da parte del Gestore dei pagamenti di eventuali obblighi nei confronti della Struttura ricettiva in relazione alla fornitura dei Servizi del Gestore dei pagamenti. Booking.com non ha l'obbligo di garantire che i Servizi del Gestore dei pagamenti siano sempre a disposizione della Struttura ricettiva.

2.8 Booking.com ha la facoltà di comunicare in qualsiasi momento la decisione di interrompere o sospendere la disponibilità o il funzionamento del Pagamento facilitato in tutto o in parte in caso di presunta o sospetta frode con carta di credito, violazione delle sanzioni o violazione del contratto in relazione alla Struttura ricettiva o a qualsiasi Pagamento elaborato. Booking.com e il Gestore dei pagamenti possono condividere informazioni (fermi restando la privacy e gli obblighi legali di ciascuna parte) relative a qualsiasi frode effettiva o sospetta o uso improprio dei Servizi del Gestore dei pagamenti.

2.9 Booking.com ha la facoltà di effettuare addebiti (incrociati) o richiedere la compensazione dalla Struttura ricettiva per eventuali oneri, costi o spese sostenuti da Booking.com per consentire la fornitura del Pagamento facilitato e dei Servizi del Gestore dei pagamenti attraverso la Piattaforma, inclusi, a titolo esemplificativo, eventuali oneri dovuti in base al Contratto tra Booking.com e il Gestore dei pagamenti, più le Imposte (laddove applicabili). Il pagamento deve essere effettuato in conformità ai termini della fattura di Booking.com e Booking.com è con il presente irrevocabilmente autorizzato dalla Struttura ricettiva a incaricare il Gestore dei pagamenti per il versamento di tale importo a Booking.com scorporandolo dai Pagamenti elaborati.

2.10 Con il presente, la Struttura ricettiva autorizza Booking.com, di volta in volta e laddove necessario, a incaricare il Gestore dei pagamenti di corrispondere a Booking.com, scorporandoli dai Pagamenti elaborati, gli importi necessari per saldare la Commissione dovuta e non ancora saldata e/o gli altri importi dovuti dalla Struttura ricettiva a Booking.com. In caso di fondi insufficienti per versare e saldare tutti gli importi dovuti a Booking.com o se quest'ultimo non fornisce istruzioni in tal senso, Booking.com potrà riscuotere la differenza tramite Addebito diretto (laddove disponibile) a carico della Struttura ricettiva o scalare tali importi dal Deposito cauzionale (laddove applicabile); in alternativa, potrà rivolgersi alla Struttura ricettiva, che dovrà, alla prima richiesta di Booking.com, versare la differenza sul conto bancario di volta in volta indicato da Booking.com.

2.11 Il Prezzo della camera sarà riscosso ed elaborato dal Gestore dei pagamenti in base alle condizioni di pagamento della Struttura ricettiva per la prenotazione rilevante, in base a quanto indicato sulla Piattaforma e dalle altre disposizioni del Contratto, nella misura applicabile. La Struttura ricettiva conviene e accetta che il Prezzo della camera possa essere pagato dall'Ospite in una valuta diversa da quella specificata nelle Informazioni sulla struttura.

2.12 La Struttura ricettiva si assume tutti i rischi di cambio valuta, inclusa la conversione del Prezzo della camera. La Struttura ricettiva riconosce e accetta che, a causa della volatilità dei tassi di cambio e dei costi/oneri addebitati per la riscossione, l'elaborazione e il versamento dei Pagamenti elaborati, potrebbero esserci delle discrepanze tra il Prezzo della camera (caricato dalla Struttura ricettiva nel sistema), il Pagamento elaborato in questione e l'importo del Pagamento elaborato pertinente versato alla Struttura ricettiva. La Struttura ricettiva non effettuerà ulteriori addebiti, richiederà il pagamento o riscuoterà qualsiasi importo nei confronti dell'Ospite in relazione a tali discrepanze.

2.13 La Struttura ricettiva riconosce e accetta di essere responsabile, in qualsiasi momento, per la riscossione, la rimessa, la trattenuta e il versamento delle Imposte pertinenti sul Prezzo della camera e degli extra esclusi dallo stesso (comprese le Imposte pertinenti e gli extra non inclusi nel Prezzo della camera), nonché della Commissione, alle autorità fiscali competenti. La Struttura ricettiva non dovrà addebitare, richiedere il pagamento o riscuotere qualsiasi importo dall'Ospite che non sia già stato incluso nel Prezzo della camera, fatto salvo il caso in cui sia chiaramente indicato nelle Informazioni sulla struttura che determinate Imposte, determinati supplementi (per es., la colazione) o altri importi non sono compresi nel Prezzo della camera (gli "Elementi esclusi").

2.14 Booking.com potrà incaricare il Gestore dei pagamenti di annullare o restituire qualsiasi Pagamento elaborato dell'importo del rimborso o saldare l'importo rilevante con l'Ospite per conto della Struttura ricettiva dalle proprie risorse e potrà incaricare il Gestore dei pagamenti per conto della Struttura ricettiva di rimborsare l'importo così saldato dai Pagamenti elaborati qualora:

(i) la Struttura ricettiva accetti il rimborso di un Prezzo della camera non rimborsabile pagato totalmente o parzialmente (o di parte di esso);

(ii) Booking.com sia obbligato da qualsiasi condizione di cancellazione applicabile o dalla legge, da un provvedimento del tribunale, da un'istruzione o da un'ingiunzione (semi) governativa, da una decisione arbitrale (o delibera simile) o da un mandato di comparizione a rimborsare l'intero Prezzo della camera o parte dello stesso;

(iii) Booking.com determini a sua discrezione che è ragionevole o equo accordare all'Ospite un rimborso totale o parziale del Prezzo della camera.

2.15 In caso di fondi insufficienti per versare e saldare tutti gli importi dovuti a Booking.com in base alla Clausola 2.14 o se Booking.com non fornisce istruzioni in tal senso, Booking.com potrà riscuotere la differenza tramite Addebito diretto (laddove disponibile), scararla dal Deposito cauzionale (laddove applicabile) o rivolgersi alla Struttura ricettiva, che dovrà, alla prima richiesta di Booking.com, versare la differenza sul conto bancario di volta in volta indicato da Booking.com.

2.16 In caso di mancata presentazione o cancellazione, Booking.com potrà addebitare la Commissione sul Prezzo della camera riscosso e trasferito alla Struttura ricettiva. In caso di overbooking, la Commissione dovrà essere calcolata conformemente ai termini del Contratto.

2.17 Se non diversamente previsto dal diritto applicabile, la Struttura ricettiva dovrà emettere una fattura all'Ospite per l'intero importo della prenotazione (incluse o più tutte le Imposte pertinenti ai sensi delle leggi applicabili). La Struttura ricettiva non deve emettere o inviare una fattura a Booking.com per la prenotazione o il soggiorno. Nessuna disposizione del Contratto suggerisce o implica che Booking.com agisca o operi come responsabile, commerciante o (ri)venditore della camera.

## **Allegato 3C**

### **PAGAMENTO FACILITATO PER LE TRANSAZIONI NAZIONALI NEGLI STATI UNITI CON L'ECCEZIONE DELLE TRANSAZIONI A CUI SI APPLICA L'ALLEGATO 3B**

#### 1. Ambito di applicazione, definizioni e interpretazione

1.1 Il presente Allegato 3C non sarà più applicato alle transazioni di pagamento riguardanti le prenotazioni effettuate dopo il 15 dicembre 2020. A partire dal 15 dicembre 2020, le transazioni di pagamento nazionali effettuate negli Stati Uniti saranno disciplinate dall'Allegato 3A. Le disposizioni incluse nel presente Allegato 3C rimarranno applicabili alle prenotazioni effettuate prima del 15 dicembre 2020, a prescindere dalla tempistica delle transazioni di pagamento.

1.2 Il presente Allegato 3C costituisce parte integrante del Contratto e deve essere letto congiuntamente a esso. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Allegato 3C, i termini e le condizioni del Contratto rimangono inalterati, integralmente in essere e pienamente efficaci.

1.3 Salvo diversamente definito nel presente Allegato 3C, i termini in maiuscolo hanno lo stesso significato di quelli indicati nel Contratto. I riferimenti nel presente Allegato 3C alle Clausole indicano le Clausole del presente Allegato 3C, se non diversamente specificato.

#### 2. Pagamento facilitato

2.1 La Struttura ricettiva riconosce e accetta che Booking.com possa offrire servizi di Pagamento facilitato.

2.2 Booking.com può di volta in volta consentire a una terza parte (il **Gestore dei pagamenti**) di operare sulla Piattaforma

allo scopo di consentire il Pagamento facilitato. Il presente Allegato 3C si applica se il Pagamento facilitato riguarda il Gestore dei pagamenti che fornisce servizi (i **“Servizi del Gestore dei pagamenti”**) agli Ospiti, in base a un rapporto contrattuale diretto con gli stessi, (a) riscuotendo pagamenti dagli Ospiti in relazione ai metodi di pagamento gestiti dal Gestore dei pagamenti (**“Pagamenti elaborati”**); (b) versando gli importi riscossi direttamente alle Strutture ricettive per conto degli Ospiti.

2.3 Il Pagamento facilitato in base al presente Allegato 3C:

(i) non coinvolge in alcun modo il Gestore dei pagamenti che agisce per conto della Struttura ricettiva o di Booking.com per quanto riguarda la riscossione dei Pagamenti elaborati per la successiva trasmissione alla Struttura ricettiva;

(ii) comporta l'assunzione di determinati impegni nei confronti del Gestore dei pagamenti selezionato e il pagamento di determinati oneri al Gestore dei pagamenti da parte di Booking.com nell'ambito del contratto tra il Gestore dei pagamenti e Booking.com, in base al quale il Gestore dei pagamenti è autorizzato a fornire Servizi del Gestore dei pagamenti sulla Piattaforma per consentire agli Ospiti di effettuare pagamenti alle Strutture ricettive.

2.4 Al fine di consentire il funzionamento efficiente e affidabile dei Pagamenti facilitati, la Struttura ricettiva fornisce a Booking.com, per la successiva trasmissione al Gestore dei pagamenti, tutte le informazioni richieste per motivi normativi (compresa la prevenzione di frodi, riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo).

2.5 Booking.com declina ogni responsabilità per qualsiasi decisione del Gestore dei pagamenti di non fornire o cessare di fornire i Servizi del Gestore dei pagamenti disponibili in rapporto a qualsiasi pagamento alla Struttura ricettiva o per eventuali violazioni o ritardi nell'esecuzione da parte del Gestore dei pagamenti in relazione alla fornitura dei Servizi dello stesso. Booking.com non ha l'obbligo di consentire al Gestore dei pagamenti di operare sulla Piattaforma o di garantire in altro modo che i Servizi del Gestore dei pagamenti siano disponibili sulla Piattaforma.

2.6 Booking.com o il Gestore dei pagamenti ha la facoltà di comunicare in qualsiasi momento la decisione di interrompere o sospendere la disponibilità o il funzionamento del Pagamento facilitato in tutto o in parte in caso di presunta o sospetta frode con carta di credito, violazione delle sanzioni o violazione del contratto in relazione alla Struttura ricettiva. Booking.com e il Gestore dei pagamenti possono condividere informazioni (fermi restando la privacy e gli obblighi legali di ciascuna parte) relative a qualsiasi frode effettiva o sospetta o uso improprio dei Servizi del Gestore dei pagamenti.

2.7 Booking.com ha la facoltà di effettuare addebiti (incrociati) o richiedere una compensazione dalla Struttura ricettiva per eventuali oneri, costi o spese in relazione alla fornitura del Pagamento facilitato e/o dei Servizi del Gestore dei pagamenti, più eventuali Imposte (se applicabile). Il pagamento dovrà essere effettuato in conformità ai termini della fattura.

2.8 Per ogni prenotazione, il Prezzo della camera sarà l'importo riscosso dall'Ospite ed elaborato dal Gestore dei pagamenti per il versamento alla Struttura ricettiva (nella misura in cui applicabile, in conformità alle condizioni di pagamento della Struttura ricettiva per la prenotazione rilevante indicate sulla Piattaforma e alle altre disposizioni del Contratto). La Struttura ricettiva con il presente autorizza Booking.com a fornire informazioni al Gestore dei pagamenti (che agisce per conto dell'Ospite) in merito a eventuali importi dovuti alla Struttura ricettiva e nel momento in cui tali importi sono dovuti per il pagamento alla Struttura ricettiva e in relazione a rimborsi, storni, resi, contestazioni, adeguamenti del saldo, riaddebiti o altre questioni correlate relative a qualsiasi pagamento.

2.9 I Pagamenti elaborati devono essere trasferiti dal Gestore dei pagamenti alla Struttura ricettiva tramite un bonifico bancario o dalla Struttura ricettiva fornendo i dettagli di una carta di credito virtuale sulla quale può essere addebitato il relativo importo di pagamento (una **“Carta virtuale”**).

### 3. Regole generali relative a qualsiasi trasferimento

3.1 La Struttura ricettiva prende atto del fatto (e lo accetta) che, a causa della volatilità dei tassi di cambio e dei costi/oneri addebitati dalle banche, dalle società delle carte di credito e dagli altri intermediari per la riscossione, l'elaborazione e il versamento degli importi rilevanti, potrebbero esserci delle discrepanze tra il Prezzo della camera (caricato nella Piattaforma dalla Struttura ricettiva), il Pagamento elaborato e l'importo versato alla Struttura ricettiva.

3.2 La Struttura è sempre responsabile della riscossione, della rimessa, della trattenuta e del versamento alle autorità (fiscali) pertinenti (come applicabile) delle Imposte e degli extra rilevanti relativamente al Prezzo della camera (comprese le Imposte e gli extra pertinenti non inclusi nel Prezzo della camera) nonché della rimessa, della trattenuta e del versamento (come applicabile) delle Imposte sulla Commissione, alle autorità fiscali competenti. Purché la Struttura ricettiva non indichi chiaramente nel suo annuncio sulla Piattaforma che determinate Imposte, determinati supplementi (per es., la colazione) o altri importi non sono inclusi nel Prezzo della camera (gli **“Elementi esclusi”**), la Struttura ricettiva non dovrà addebitare, richiedere il pagamento o riscuotere alcun importo dall'Ospite che non sia già stato incluso nel Prezzo della camera (salvo per gli Elementi esclusi, laddove applicabili).

3.3 La Struttura ricettiva dovrà rimborsare Booking.com su richiesta dello stesso qualora:

(i) la Struttura ricettiva accetti il rimborso di un Prezzo della camera non rimborsabile pagato totalmente o parzialmente (o di qualsiasi parte di esso);

(ii) Booking.com sia obbligato da qualsiasi condizione di cancellazione applicabile o dalla legge, da un provvedimento del tribunale, da un'istruzione o da un'ingiunzione (semi) governativa, da una decisione arbitrale (o delibera simile) o da un

mandato di comparizione;

(iii) Booking.com determini a sua discrezione che è ragionevole o equo accordare all'Ospite in questione un rimborso totale o parziale del Prezzo della camera.

3.4 In caso di mancata presentazione o cancellazione, Booking.com potrà addebitare la Commissione sull'importo pertinente del Prezzo della camera riscosso e trasferito alla Struttura ricettiva. In caso di overbooking, la Commissione dovrà essere calcolata conformemente ai termini del Contratto.

3.5 Fatto salvo quanto altrimenti previsto dal diritto applicabile, la Struttura ricettiva dovrà emettere esclusivamente una fattura all'Ospite (e fornire a tale Ospite una fattura in seguito alla richiesta di quest'ultimo) per l'intero importo della prenotazione (incluse o aggiunte tutte le imposte pertinenti ai sensi delle leggi applicabili). La Struttura ricettiva non deve emettere (o inviare) una fattura a Booking.com per la prenotazione o il soggiorno. Nessuna disposizione del presente Contratto suggerisce o implica che Booking.com agisca o operi come responsabile, commerciante o (ri)venditore di qualsiasi camera.

3.6 Booking.com può, di volta in volta e a propria esclusiva discrezione:

(i) effettuare il pagamento dalle proprie risorse di qualsiasi importo dovuto alla Struttura ricettiva dal Gestore dei pagamenti (un **"Pagamento ritardato del gestore"**) ma che può essere ritardato per qualsiasi motivo. In tal caso, nella misura del pagamento da parte di Booking.com, la Struttura ricettiva cede con il presente a Booking.com tutti i diritti che detiene di ricevere il Pagamento ritardato del gestore rilevante e richiede al Gestore dei pagamenti di corrispondere tale Pagamento ritardato del gestore direttamente a Booking.com invece che alla Struttura ricettiva;

(ii) versare al Gestore dei pagamenti qualsiasi importo dovuto dalla Struttura ricettiva al Gestore dei pagamenti o a un Ospite (ad esempio, in relazione a un importo di rimborso concordato che la Struttura ricettiva deve all'Ospite). Nella misura in cui, e in riferimento all'importo per il quale, Booking.com procede in tal senso, la Struttura ricettiva corrisponderà a Booking.com a titolo di rimborso l'importo che altrimenti avrebbe pagato al Gestore dei pagamenti.

#### 4. Pagamento tramite bonifico bancario

4.1 La Struttura ricettiva accetta di fornire i dati del Conto bancario corretti a Booking.com per la successiva trasmissione al Gestore dei pagamenti per il versamento di qualsiasi Pagamento elaborato tramite bonifico bancario. La Struttura ricettiva si accollerà tutte le perdite derivanti da informazioni errate fornite a Booking.com. Booking.com, agendo per conto della Struttura ricettiva, comunicherà al Gestore dei pagamenti, entro 14 giorni dalla fine del mese in cui l'Ospite ha effettuato il check-out, l'importo del Pagamento elaborato da trasferire alla Struttura ricettiva utilizzando i dati del conto bancario fornito.

#### 5. Pagamento tramite Carta virtuale

5.1 La Struttura ricettiva accetta di non autorizzare o addebitare alcun importo sulla Carta virtuale fino alla data in cui la prenotazione dell'Ospite diventa non rimborsabile. La Carta virtuale è valida solo per la prenotazione a cui è stata assegnata e per l'importo e la valuta specificati nella conferma di tale prenotazione. La Struttura ricettiva deve riscuotere il Pagamento elaborato addebitando l'importo sulla Carta virtuale durante il periodo di tempo che termina 12 mesi dopo la data del check-out dell'Ospite.

5.2 Qualora il pagamento sia corrisposto alla Struttura ricettiva tramite Pagamento facilitato mediante una Carta virtuale, si riterrà irrevocabilmente che la Struttura ricettiva abbia ricevuto la liquidazione completa e definitiva dall'Ospite nel momento in cui la Carta virtuale è autorizzata e non successivamente, quando la Struttura ricettiva riceve il pagamento tramite il proprio merchant acquirer.

### **Allegato 4**

#### **POSIZIONAMENTO**

1. Booking.com mira a mostrare risultati di ricerca pertinenti per ogni Ospite, fornendo un posizionamento predefinito personalizzato delle Strutture ricettive sulla Piattaforma. Gli Ospiti possono scorrere questo posizionamento predefinito, usare filtri e ordinare le Strutture ricettive secondo ordini di posizionamento alternativi e, pertanto, avere la capacità di influenzare la presentazione dei risultati di ricerca in modo da ricevere un ordine di posizionamento basato su altri criteri. Booking.com utilizza molteplici algoritmi per generare risultati di posizionamento predefiniti, dando vita a un processo in costante evoluzione.

2. Booking.com ha identificato i seguenti parametri come i più strettamente correlati all'individuazione di una Struttura ricettiva idonea da parte di un Ospite, pertanto attribuisce priorità a tali parametri negli algoritmi:

- a. La cronologia di ricerca personale dell'Ospite
- b. Il tasso di click through dalla pagina di ricerca alla pagina dell'hotel
- c. Il numero di prenotazioni rispetto al numero di visite alla pagina della Struttura ricettiva sulla Piattaforma (**Conversion"**)
- d. Le prenotazioni lorde (incluse le cancellazioni) e nette (escluse le cancellazioni) della Struttura ricettiva

3. La Conversion e il tasso di click through possono essere influenzati da vari fattori (anche non connessi tra loro), inclusi i punteggi recensioni (in forma aggregata e nei singoli componenti), la disponibilità, le condizioni, le tariffe (e la loro competitività), la qualità dei contenuti e determinate caratteristiche della Struttura ricettiva. La percentuale di Commissione pagata dalla Struttura ricettiva o gli altri benefit nei confronti di Booking.com (per es., mediante disposizioni commerciali concluse con la Struttura ricettiva o con l'ausilio di partner strategici) possono avere un impatto sul posizionamento predefinito, così come la cronologia di pagamenti regolari da parte della Struttura ricettiva. La Struttura ricettiva può trovare suggerimenti sull'Extranet in merito a come migliorare la Conversion e il tasso di click through.

4. La Struttura ricettiva può influenzare il proprio posizionamento partecipando a programmi quali il programma fedeltà Genius, le offerte, il programma Partner Preferito e il Visibility Booster (gli ultimi due programmi implicano il pagamento di una Commissione più elevata a Booking.com da parte della Struttura ricettiva). I programmi disponibili possono variare nel tempo. I programmi e le condizioni applicabili a ciascuno di essi saranno aggiornati e resi disponibili sull'Extranet.

## **Allegato 5**

### **DISPOSIZIONI PER PAESI CON PARITÀ AMPIA**

In deroga a quanto diversamente concordato nel Contratto, nella misura in cui la Struttura ricettiva (ovvero, la struttura) è sita in un Paese con parità ampia, si applicano i termini e le condizioni seguenti, sostituendo eventuali termini del Contratto indicati dalla numerazione corrispondente. La seguente Clausola 2.2.1 sostituisce le Clausole 2.2.1 e 2.2.2 del Contratto:

2.2.1 La Struttura ricettiva dovrà accordare a Booking.com la parità di tariffe e di disponibilità secondo la definizione seguente:

(i) **“Parità di tariffe”** significa le stesse o migliori tariffe per la stessa struttura ricettiva, la stessa tipologia di camera, le stesse date, lo stesso tipo di letto, lo stesso numero di ospiti, gli stessi (o migliori) comfort o extra (per es., colazione gratuita, Wi-Fi, check-out anticipato/in ritardo), le stesse o migliori restrizioni e condizioni (quali, ad esempio, le condizioni relative alla modifica e alla cancellazione delle prenotazioni) disponibili sui siti Web, sulle app, tramite i call center (incluso il sistema per le prenotazioni dei clienti) della Struttura ricettiva, o direttamente presso la stessa, con i concorrenti di Booking.com (incluso qualsiasi intermediario o agenzia di viaggi/prenotazione online o offline) e/o con qualsiasi altra terza parte (online o offline) che è un partner commerciale della Struttura ricettiva (o che è in qualsiasi modo collegata alla stessa o ha un qualsiasi legame con la stessa). La Parità di tariffe non si applica alle tariffe limitate a un gruppo chiuso di utenti, a condizione che tali tariffe non siano (direttamente o indirettamente) disponibili al pubblico. Per “gruppo chiuso di utenti” si intende un gruppo chiaramente delimitato e con iscrizione non automatica, per il quale vale quanto segue: (a) i clienti indicano espressamente che desiderano iscriversi al gruppo, (b) l'interfaccia online o per dispositivi mobili usata dagli iscritti al gruppo chiuso di utenti è protetta con una password, (c) gli iscritti al gruppo chiuso di utenti hanno completato un profilo del cliente e (d) il cliente a cui viene offerta o resa disponibile la tariffa ha già effettuato almeno una prenotazione come iscritto al gruppo chiuso di utenti. Nel caso in cui una tariffa per un gruppo chiuso di utenti sia (direttamente o indirettamente) resa disponibile al pubblico, da parte della Struttura ricettiva, di un concorrente diretto o indiretto di Booking.com o di una terza parte (piattaforma), incluso qualsiasi motore di (meta)ricerca e sito Web per il confronto di prezzi, Booking.com avrà diritto alla Parità di tariffe rispetto a tale tariffa;

(ii) **“Parità di disponibilità”** significa che la Struttura ricettiva dovrà offrire a Booking.com almeno la stessa disponibilità (numero di camere prenotabili sulla Piattaforma) offerta ai concorrenti di Booking.com (inclusi intermediari e agenzie di viaggio o prenotazione online o offline) e/o con qualsiasi altra terza parte (online o offline) che sia un partner commerciale della Struttura ricettiva, che sia altrimenti collegata a quest'ultima o che abbia un legame con quest'ultima;

5.1 (v) il prezzo per le camere pubblicizzato sulla Piattaforma corrisponde al miglior prezzo disponibile per un soggiorno analogo presso la Struttura ricettiva e gli Ospiti non possono ottenere un prezzo più basso effettuando la prenotazione direttamente con la Struttura ricettiva o tramite un'altra (terza) parte o un altro sistema o canale;

6.2.1 (iii) qualsiasi rivendicazione avanzata dagli Ospiti in base alla condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo (o collegata alla stessa) qualora la stessa non sia risolta dall'Ospite e dalla Struttura ricettiva al momento del check-out dell'Ospite (con il pagamento della tariffa più bassa);