

## Clausole Generali

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

### 1. DEFINIZIONI

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

Con "**Struttura Ricettiva**" si intende (a) l'entità giuridica (persona giuridica o persona fisica) che è firmataria del presente Contratto, nonché, a seconda del caso, (b) la struttura ricettiva ("struttura") in rapporto alla quale l'entità giuridica sta concludendo un contratto e sulla base della cui posizione i presenti Termini sono forniti e resi applicabili.

Con "**Piattaforma di Booking.com**" si intendono i siti Web, le app, gli strumenti, le piattaforme o altri dispositivi di proprietà di Booking.com su cui il Servizio è messo a disposizione.

Con "**Assistenza Clienti**" si intende l'assistenza clienti di Booking.com che può essere contattata all'indirizzo [customer.service@booking.com](mailto:customer.service@booking.com) o a qualsiasi altro indirizzo indicato nel presente Contratto.

Con "**Titolare del trattamento dei dati personali**" si intende una persona fisica o giuridica che, da sola o congiuntamente ad altre, determina gli scopi e i mezzi relativi al trattamento dei Dati Personali.

Con "**Addebito diretto**" si intende l'istruzione impartita dalla Struttura Ricettiva alla propria banca che autorizza Booking.com a riscuotere l'importo pertinente ai sensi del presente Contratto direttamente dal conto corrente della Struttura Ricettiva.

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

Con "**Causa di forza maggiore**" si intende una qualsiasi delle cause seguenti che hanno effetti su più Ospiti e più strutture ricettive: catastrofe naturale, 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, che non consente, anche dal punto di vista legale, o impedisce agli Ospiti di raggiungere o soggiornare presso la Struttura Ricettiva.

"**Gruppo**" indica un'affiliata diretta o indiretta o una holding diretta o indiretta, di volta in volta, di Booking.com, inclusa Booking Holdings Inc. e qualunque società affiliata diretta o indiretta, di volta in volta, di Booking Holdings Inc.

Con "**Ospite**" si intende un visitatore delle Piattaforme o un cliente o ospite della Struttura Ricettiva.

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

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

Con "**Paesi con parità ridotta**" si intendono i Paesi elencati nell'Allegato 3.

Con "**Canale Offline**" si intende un canale che non implica l'uso di Internet, come nel caso di prenotazioni effettuate di persona presso la reception di una Struttura Ricettiva, telefonando a una struttura ricettiva o presso un'agenzia di viaggi fisica.

Con "**OTA (Online Travel Agency, Agenzia di viaggi online)**" si intende un servizio di prenotazione non controllato, direttamente o indirettamente, dalla struttura ricettiva o dalla catena (integrata o meno) a cui appartiene tale struttura ricettiva.

Con "**Dati Personali**" si intende qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile (inclusi i Dati del Cliente e i dati relativi alla carta di credito).

Con "**Piattaforme**" si intendono i siti Web, le app, gli strumenti, le piattaforme e/o gli altri dispositivi di Booking.com e delle sue società consociate e dei suoi partner commerciali affiliati su cui o mediante i quali il Servizio è reso disponibile.

Con "**Pubblicato 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 attuali o dettagli sufficienti per consentire al cliente di calcolare le tariffe (ad es., sconto del xx%, sconto di yy €).

Con "**Servizio**" si intende il sistema di prenotazione di strutture ricettive online offerto da Booking.com attraverso il quale le strutture possono mettere a disposizione le proprie camere per la prenotazione e gli Ospiti possono effettuare prenotazioni in tali strutture ricettive, il Pagamento Facilitato, l'Assistenza Clienti e il Servizio di comunicazione.

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

Con "**Sistema**" si intende il sistema (XML) a cui le Strutture Ricettive possono accedere per utilizzare i servizi, le funzionalità e la gestione della Struttura Ricettiva sulla Piattaforma (incluse tariffe, condizioni di prenotazione e così via).

Con "**Non pubblicato**" si intende non Pubblicato Online.

Con "**Rimborsiamo le differenze di prezzo**" si intende la garanzia offerta da Booking.com (con questo nome o un nome simile) 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.

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

### **2.1 Informazioni sulla Struttura Ricettiva**

2.1.1 Le informazioni che la Struttura Ricettiva fornisce per l'inclusione sulle Piattaforme devono includere le informazioni relative alla Struttura Ricettiva (incluse immagini, foto e descrizioni), ai suoi servizi e alle camere prenotabili, i dettagli delle tariffe (incluse tutte le imposte applicabili (purché la legge applicabile non preveda altrimenti), gli oneri, i supplementi e le spese) e della disponibilità, le condizioni di cancellazione e mancata presentazione e altre condizioni e restrizioni (le "**Informazioni sulla Struttura Ricettiva**") e devono conformarsi ai formati e agli standard forniti da Booking.com. Le Informazioni sulla Struttura Ricettiva non devono contenere alcun numero di telefono o di fax o indirizzo e-mail (incluso Skype) o siti Web/app/piattaforme di social media (inclusi Twitter e Facebook), con riferimenti diretti alla Struttura Ricettiva o ai suoi siti Web, app, piattaforme, strumenti o altri dispositivi, o a siti Web, app, piattaforme, strumenti o altri dispositivi di terzi. Booking.com si riserva il diritto di modificare o escludere qualsiasi informazione qualora scoprisse che tali informazioni sono errate o incomplete o che violano i termini e le condizioni del presente Contratto.

2.1.2 La Struttura Ricettiva dichiara e garantisce che le Informazioni sulla Struttura Ricettiva saranno sempre vere, accurate e non fuorvianti. La Struttura Ricettiva ha la responsabilità di fornire costantemente Informazioni sulla Struttura Ricettiva corrette e aggiornate, incluse le informazioni relative alla disponibilità aggiuntiva di camere per determinati periodi o a eventi (avversi materiali) o situazioni (ad es., ristrutturazione o costruzioni all'interno della struttura o nelle sue vicinanze) straordinarie. La Struttura Ricettiva deve aggiornare le Informazioni sulla Struttura Ricettiva quotidianamente (o più frequentemente qualora fosse necessario) e ha la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, mediante l'Extranet (i) la tariffa delle camere prenotabili disponibili e (ii) il numero o il tipo di camere disponibili.

2.1.3 Le informazioni fornite dalla Struttura Ricettiva per le Piattaforme devono restare 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, sebbene le traduzioni restino di proprietà esclusiva di Booking.com. I contenuti modificati e tradotti possono essere usati esclusivamente da Booking.com sulle Piattaforme 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 Fatto salvo quanto diversamente concordato da Booking.com, tutte le modifiche, gli aggiornamenti e/o le correzioni delle Informazioni sulla Struttura Ricettiva (incluse tariffe, disponibilità e camere) devono essere effettuate direttamente dalla Struttura Ricettiva online mediante l'Extranet o negli altri modi che Booking.com possa ragionevolmente indicare. Booking.com si impegna a elaborare nel più breve tempo possibile gli aggiornamenti e le modifiche apportati alle immagini, alle foto e alle descrizioni.

2.1.5 Le restrizioni e le condizioni (incluso il Prezzo della camera) relative alle camere prenotabili sulla Piattaforma di Booking.com devono essere sempre in linea con il principio del libero mercato e ragionevoli per tutte le parti coinvolte, inclusi i clienti (in altre parole, la Struttura ricettiva non deve abusare del servizio e del sistema di Booking.com caricando o

applicando tariffe e condizioni eccessive o esorbitanti).

## 2.2 Parità

2.2.1 La Struttura Ricettiva offre a Booking.com Parità di tariffe e condizioni. Con **Parità di tariffe e condizioni'** si intende 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 (ad es., colazione gratuita, Wi-Fi, check-out anticipato/ritardato), le stesse (o migliori) restrizioni e condizioni, come modifiche alla prenotazione e condizioni di cancellazione, di quelle applicate dalla Struttura Ricettiva.

La Parità di tariffe e condizioni non si applica nel rispetto di tariffe e condizioni:

- offerte su qualsiasi altra OTA;
- offerte sui Canali Offline, purché tali tariffe non siano Pubblicate Online o Pubblicizzate Online; e/o
- che siano Non pubblicate, purché tali tariffe non siano Pubblicizzate Online.

2.2.2 Le restrizioni e le condizioni (incluso il prezzo della camera) relative alle camere prenotabili sulla Piattaforma devono essere sempre in linea con la Clausola 2.2.1, il principio del libero mercato e ragionevoli per tutte le parti coinvolte, inclusi i clienti (in altre parole, la Struttura Ricettiva non deve abusare del servizio e del sistema di Booking.com caricando o applicando tariffe e condizioni eccessive o esorbitanti).

### Nota esplicativa:

Booking.com effettua investimenti per attrarre gli Ospiti e consentire loro di confrontare le varie Strutture Ricettive sulla sua Piattaforma. Le Strutture Ricettive fissano i prezzi sulla Piattaforma. 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.

2.2.3 Booking.com ha il diritto di fornire un incentivo sul prezzo della camera a sue spese. In tal caso, Booking.com corrisponde una parte del prezzo della camera per conto dell'Ospite.

2.2.4 Nello spirito del presente Contratto e in conformità con le Clausole 2.2.1 (nella misura applicabile) e 2.1.5, la Struttura Ricettiva accetta di fornire, per ogni data di calendario (in base alla disponibilità) una parziale disponibilità per tutte le camere e le tipologie di camere ed è invitata a fornire a Booking.com l'accesso equo a tutte le camere e le tipologie di camere (incluse le varie condizioni e restrizioni applicabili) e le tariffe disponibili per tutta la durata del Contratto durante i periodi di bassa e alta stagione (incluse fiere, congressi ed eventi speciali).

2.2.5 La Clausola 2.2.1 non si applica alle Strutture Ricettive (ovvero, le "strutture") site in Paesi con parità ampia, nel cui caso le disposizioni dell'intera Clausola 2.2.1 sono eliminate e sostituite dalle rispettive disposizioni nell'Allegato 4. 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 le Piattaforme 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 viene calcolata moltiplicando i seguenti fattori: (i) il numero di pernottamenti dell'Ospite presso la Struttura Ricettiva, (ii) il prezzo della camera (impostato o caricato dalla Struttura Ricettiva, o altrimenti offerto a Booking.com dalla Struttura Ricettiva, per esempio nel Sistema) per camera a notte, incluse IVA, imposte sulla vendita e imposte od oneri analoghi applicabili imposti a livello nazionale, governativo, provinciale, statale, municipale o locale (le "Imposte") e gli extra, gli oneri e le commissioni (imposte incluse) che sono inclusi nella tariffa offerta (oppure aggiunti o in aggiunta alla stessa o parte della stessa) oppure selezionati o accettati dall'Ospite tramite la Piattaforma prima del check-in (ad es. colazione, pensione completa o mezza pensione, noleggio di biciclette, commissioni per check-in anticipato o check-out posticipato, commissioni per persone aggiuntive, supplementi obbligatori, brandine richiudibili, biglietti per il teatro, costi di servizio, ecc.), (iii) il numero di camere prenotate dall'Ospite, e (iv) la relativa percentuale della Commissione indicata nel Contratto (in aggiunta a tasse e altre imposte del governo, laddove applicabili).

A scanso di equivoci, nel presente documento la Struttura Ricettiva accetta e riconosce che in caso di pagamento del prezzo della camera da parte dell'Ospite alla Struttura in conformità alla Clausola 4.4 (Pagamento facilitato), Booking.com calcolerà la Commissione in caso di mancata presentazione o cancellazione in conformità con la Clausola 2.8 delle Condizioni di pagamento facilitato (come indicato nell'Allegato 2).

In tutti gli altri casi, la Commissione sarà addebitata in caso di:

(a) overbooking: in qualsiasi momento, indipendentemente dall'addebito (riuscito o non riuscito) del prezzo della camera o dalla rinuncia a esso, e/o

(b) cancellazione addebitata e/o mancata presentazione addebitata: Booking.com addebita la commissione nel momento in cui un partner addebita il prezzo della camera all'Ospite e/o la tariffa per la mancata presentazione/cancellazione per le cancellazioni e/o le mancate presentazioni (addebitabili).

La commissione è sempre calcolata in conformità alla prenotazione confermata come richiesto dalla Struttura Ricettiva e confermato da Booking.com all'Ospite.

Comunicazioni in merito alla rinuncia all'addebito del prezzo della camera o della tariffa (mancata presentazione/cancellazione) in caso di mancata presentazione o cancellazione addebitata, o comunicazioni relative a metodi di pagamento non validi per prenotazioni con mancata presentazione o cancellate, devono essere sempre effettuate entro 48 ore dopo la mezzanotte del giorno successivo alla data programmata del check-out (esempio: se il check-out è previsto per le 14:00 del 1° marzo, la rinuncia deve avvenire prima delle 23:59 del 3 marzo nel fuso orario della Struttura Ricettiva).

In seguito alla ricezione della notifica di rinuncia, Booking.com informa l'Ospite di conseguenza e la Struttura Ricettiva deve procedere tempestivamente al rimborso (laddove applicabile).

2.3.3 La Struttura Ricettiva deve informare Booking.com in merito alle imposte (purché la legge applicabile non preveda altrimenti), alle commissioni, ai costi e a gli oneri applicabili (e a qualsiasi modifica degli stessi) che verranno addebitati dalla Struttura Ricettiva all'Ospite al momento della prenotazione (in caso di pagamento anticipato) o del check-out (in caso di pagamento posticipato). Fatto salvo laddove diversamente indicato da Booking.com o altrimenti consentito dalle leggi applicabili, la tariffa mostrata agli Ospiti sulle Piattaforme dovrà essere comprensiva delle imposte sulla vendita, dei costi e di qualsiasi imposta, spesa, addebito e onere (a livello nazionale, istituzionale, provinciale, statale, municipale o locale).

2.3.4 Nel caso in cui, ai sensi delle leggi, delle norme o della legislazione (o di modifiche alle stesse o dell'entrata in vigore delle stesse) applicabili alla Struttura Ricettiva, le tariffe mostrate agli Ospiti debbano essere comprensive di IVA, imposte sulla vendita e qualsiasi altra imposta, commissione o onere (a livello nazionale, istituzionale, provinciale, statale, municipale o locale), la Struttura Ricettiva dovrà correggere le tariffe dall'Extranet in conformità con i termini delle Clausole 2.1.2 e 2.1.4 non appena possibile, ma in ogni caso entro 5 giorni lavorativi (i) dalla modifica o dall'entrata in vigore delle leggi, delle norme o della legislazione in questione in tal senso applicabile alla Struttura Ricettiva, o (ii) dalla notifica della stessa da parte di Booking.com.

2.3.5 L'Extranet mostra i dettagli di tutte le prenotazioni effettuate presso la Struttura Ricettiva mediante le Piattaforme e della Commissione corrispondente. Dopo la fine del mese, Booking.com deve impegnarsi a mettere tempestivamente a disposizione della Struttura Ricettiva sull'Extranet un resoconto delle prenotazioni online (il "**Resoconto Prenotazioni Online**") in cui sono indicate le prenotazioni di tutti gli Ospiti la cui data di partenza ricade nel mese precedente.

## 2.4 Pagamento della Commissione

2.4.1 La commissione per le prenotazioni in un mese di calendario che contiene la data di partenza (programmata) dell'Ospite in tale mese sarà fatturata (fatto salvo il caso in cui la Struttura Ricettiva abbia accettato di rinunciare all'addebito del prezzo della camera in conformità con la Clausola 2.3.2 o per le cancellazioni gratuite effettuate mediante Booking.com e in conformità con le condizioni di cancellazione della Struttura Ricettiva) e corrisposta il mese successivo in conformità ai termini seguenti:

(a) Le fatture sono elaborate mensilmente e devono essere inviate alla Struttura Ricettiva online o tramite fax, posta o e-mail.

(b) La Commissione fatturata per un mese deve essere corrisposta dalla Struttura Ricettiva entro 14 giorni dalla data della fattura.

(c) 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 nel sistema bancario della banca da cui viene effettuato il versamento, tramite bonifico (sul conto corrente indicato da Booking.com). Booking.com potrebbe di volta in volta regolare la fattura (la parte interessata della stessa) in conformità con la Clausola 4.4 per le prenotazioni il cui pagamento è stato effettuato in conformità con la Clausola 4.4. A scanso di equivoci, forme di pagamento di altro tipo (per esempio tramite assegno o "agenzie di pagamento") non possono essere elaborate da Booking.com e pertanto non saranno accettate. La Struttura Ricettiva dovrà farsi carico di tutti i costi addebitati dalle banche per il trasferimento dei fondi.

(d) Tutti i pagamenti delle Commissioni effettuati ai sensi del presente Contratto devono essere effettuati in fondi disponibili, senza alcuna deduzione o compensazione e al netto di qualsiasi deduzione a titolo di o in acconto su alcuna imposta, onere, importo, dazio, addebito, tariffa e anticipazione di alcuna natura ora e in seguito imposta da qualsiasi autorità governativa, fiscale o altra autorità. Se la Struttura ricettiva è obbligata a effettuare tali deduzioni o trattenute, corrisponderà a Booking.com tali importi aggiuntivi in base a quanto necessario per assicurare la ricezione da parte di Booking.com dell'importo intero (netto) come indicato nella fattura che Booking.com avrebbe ricevuto senza la ritenuta. La Struttura ricettiva è responsabile e risponde per il pagamento e il versamento di qualsiasi imposta, onere, importo, dazio, addebito, spesa e trattenuta oltre al pagamento (netto) dell'intera Commissione che la Struttura Ricettiva deve a Booking.com.

(e) La commissione fatturata per un mese deve essere corrisposta dalla Struttura ricettiva nella valuta pertinente (e se

applicabile al tasso di cambio) come specificato nella fattura. Booking.com può a sua esclusiva discrezione preparare fatture in una valuta principale (ad es., EUR/USD) o nella valuta locale pertinente della Struttura Ricettiva e successivamente convertire l'importo finale pertinente nella valuta locale o in una valuta principale sulla base del tasso di cambio dell'ultimo giorno del mese pertinente per il quale la fattura è stata emessa (e non nel giorno del check-out). Il tasso di cambio usato deve essere il tasso interbancario (tasso di chiusura alle 16:00 EST) usato o promulgato dalle principali banche finanziarie internazionali o dalle aziende di servizi di volta in volta selezionate da Booking.com.

2.4.2 La Struttura Ricettiva è responsabile della trattenuta e della dichiarazione delle imposte pertinenti (ovvero quelle menzionate nella clausola 2.4.1 soprastante al punto d) applicabili alla Commissione dovuta a Booking.com ai sensi dei regolamenti fiscali di pertinenza e delle pratiche e delle richieste delle autorità fiscali. La Struttura Ricettiva sarà responsabile e dovrà farsi carico del pagamento e del versamento delle imposte applicabili alla Commissione (ai pagamenti relativi alla stessa) e ad 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 (ai pagamenti relativi alla stessa). Per ogni versamento relativo alla Commissione, la Struttura Ricettiva dovrà, alla prima richiesta di Booking.com, fornire a quest'ultima delle copie (scansionate o fotocopiate) dei certificati di versamento delle imposte o di esenzione dalle imposte.

2.4.3 In caso di controversia tra Booking.com e la Struttura Ricettiva (ad es. in merito all'importo della Commissione), l'importo non oggetto di controversia della Commissione sarà versato in conformità ai termini del presente Contratto, indipendentemente dallo stato o dalla natura della controversia.

2.4.4 In caso di ritardo di pagamento, Booking.com si riserva il diritto di richiedere gli interessi previsti dalla legge, sospendere il suo servizio ai sensi del Contratto (ad es., impedendo alla Struttura Ricettiva di accedere alle Piattaforme per un determinato periodo), richiedere Pagamenti facilitati o Addebiti diretti e/o chiedere la fornitura di un deposito, una garanzia bancaria o un'altra forma di sicurezza finanziaria da parte della Struttura Ricettiva.

2.4.5 La Struttura Ricettiva deve in seguito alla prima richiesta di Booking.com corrispondere un deposito il cui importo sia uguale al minimo della somma delle 3 fatture con importo più alto delle operazioni effettuate con Booking.com o qualsiasi altro importo determinato da Booking.com a sua discrezione (il "**Deposito**"). Il Deposito sarà trattenuto da Booking.com come sicurezza per l'adempimento degli obblighi (di pagamento) della Struttura Ricettiva ai sensi del presente Contratto. Alla risoluzione del presente Contratto, il Deposito o qualsiasi saldo dello stesso in seguito alla deduzione della Commissione arretrata, dei mancati pagamenti e di altri costi dovuti a Booking.com sarà restituito alla Struttura Ricettiva entro 30 giorni dalla liquidazione totale degli obblighi e delle responsabilità arretrate (incluso il pagamento della Commissione arretrata). In seguito alla prima richiesta di Booking.com, la Struttura Ricettiva deve corrispondere l'importo aggiuntivo richiesto da Booking.com come ulteriore Deposito qualora la Commissione arretrata sia superiore al Deposito o se la Struttura Ricettiva non corrisponde frequentemente la Commissione entro le scadenze indicate. In qualsiasi momento per tutta la durata del Contratto, Booking.com monitorerà le prestazioni (di pagamento) della Struttura Ricettiva e potrà decidere di restituire il Deposito alla Struttura Ricettiva dopo la revisione (criteri usati a discrezione di Booking.com). L'importo del Deposito non deve in alcun modo limitare o ridurre la responsabilità della Struttura Ricettiva ai sensi del presente Contratto. Il Deposito non deve generare alcun interesse.

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

2.5.1 Quando una prenotazione viene effettuata da un Ospite tramite la Piattaforma, la Struttura ricettiva riceve una conferma per ogni prenotazione effettuata tramite Booking.com, la cui conferma deve includere la data di arrivo, il numero di notti, la tipologia di camera (inclusa la preferenza fumatori (se disponibile)), la tariffa della camera, il nome, l'indirizzo e (se applicabile) i dettagli della carta di credito dell'Ospite (collettivamente "**Dati del cliente**") e tali altre richieste specifiche fatte dall'Ospite. Booking.com non è responsabile per la correttezza e la completezza delle informazioni (compresi i dettagli della carta di credito) e le date fornite dagli Ospiti, inoltre Booking.com non è responsabile per gli obblighi di pagamento degli Ospiti relativi alla loro prenotazione (online). A scanso di equivoci, la Struttura Ricettiva dovrà controllare periodicamente (ma almeno su base giornaliera) e verificare sull'Extranet lo stato delle prenotazioni effettuate. La Struttura ricettiva riconosce che i dettagli della carta di credito vengono conservati da Booking.com solo per un periodo di tempo limitato.

2.5.2 Effettuando una prenotazione mediante le Piattaforme, si crea un contratto diretto (e, pertanto, un rapporto giuridico) esclusivamente tra la Struttura Ricettiva e l'Ospite (la "**Prenotazione dell'Ospite**").

2.5.2.1 Quanto segue si applica per le Strutture Ricettive (ovvero, le "strutture") site in Francia, al posto della Clausola 2.5.2: Durante la fornitura del Servizio, Booking.com agisce come un agente (mandatario) per la Struttura Ricettiva e nel momento in cui un Ospite effettua una prenotazione mediante le Piattaforme, si crea un contratto diretto (e, pertanto, un rapporto giuridico) esclusivamente tra la Struttura Ricettiva e l'Ospite (la "**Prenotazione dell'Ospite**").

2.5.3 La Struttura Ricettiva è tenuta ad accettare un Ospite come parte contrattuale, e a gestire la prenotazione online in conformità alle Informazioni sulla Struttura Ricettiva (inclusa la tariffa) contenute nelle Piattaforme nel momento in cui la prenotazione è stata effettuata e in cui la conferma della prenotazione è stata fornita, incluse eventuali informazioni supplementari e/o richieste comunicate dall'Ospite.

2.5.4 Oltre alle spese, agli extra e ai supplementi indicati nella conferma della prenotazione inviata da Booking.com all'Ospite, la Struttura Ricettiva non deve addebitare al cliente alcuna commissione per la transazione/amministrazione o spesa per l'uso di alcun metodo di pagamento (ad es., commissioni per l'uso della carta di credito).

2.5.5 Reclami o richieste di risarcimento riguardanti (i prodotti o servizi offerti, resi o forniti da) la Struttura Ricettiva o richieste specifiche effettuate dagli Ospiti devono essere risolte con la Struttura Ricettiva, senza la mediazione o l'interferenza di Booking.com. Booking.com non è responsabile e declina ogni responsabilità rispetto a tali richieste di risarcimento degli Ospiti. Booking.com può in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione (a) offrire servizi di assistenza a un Cliente, (b) agire come intermediario tra la Struttura Ricettiva e un Ospite, (c) fornire, sulla base dei costi e delle spese della Struttura Ricettiva, una sistemazione alternativa di standard equivalente o superiore in caso di overbooking o di altre irregolarità materiali o reclami nei riguardi della Struttura Ricettiva o (d) in altro modo assistere un Ospite nelle sue comunicazioni o azioni nei confronti della Struttura Ricettiva.

2.5.6 In caso di richiesta di risarcimento valida avanzata da un Cliente ai sensi della condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo, Booking.com dovrà, nel caso in cui abbia diritto alla Parità di tariffe e condizioni, tempestivamente notificare la Struttura Ricettiva in merito a tale richiesta di risarcimento e fornire alla Struttura Ricettiva informazioni dettagliate sulla stessa. Nel caso in cui Booking.com abbia diritto alla Parità di tariffe e condizioni, la Struttura Ricettiva dovrà immediatamente correggere – laddove applicabile – le tariffe offerte sulla Piattaforma di Booking.com, in modo che per le prenotazioni future sia disponibile la tariffa più bassa. La Struttura Ricettiva, inoltre, dovrà immediatamente correggere nei propri registri la tariffa indicata nella prenotazione dell'Ospite in questione. 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. La Clausola 2.5.6 non si applica alle Strutture Ricettive (ovvero, le "strutture") site in Paesi con parità ampia, nel cui caso le disposizioni dell'intera Clausola 2.5.6 sono eliminate e sostituite dalle rispettive disposizioni nell'Allegato 4. 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 deve fornire le camere prenotate e, nel caso in cui la Struttura Ricettiva non sia in grado di adempiere ai suoi obblighi ai sensi del presente Contratto per qualsivoglia motivo, la Struttura Ricettiva deve tempestivamente informare Booking.com tramite l'Assistenza Clienti (in conformità alla procedura di overbooking di Booking.com messa di volta in volta a disposizione da Booking.com nel Centro assistenza partner). Fatto salvo laddove Booking.com abbia disposto una sistemazione alternativa (che la Struttura Ricettiva deve verificare con Booking.com), la Struttura Ricettiva si impegnerà al meglio delle sue possibilità a procurare sistemazioni alternative di qualità equivalente o superiore a sue spese e, nel caso in cui al momento dell'arrivo dell'Ospite non siano disponibili Camere, la Struttura Ricettiva si impegnerà a:

(a) trovare una sistemazione alternativa idonea di qualità equivalente o superiore a quella della Struttura Ricettiva che detiene la prenotazione garantita dell'Ospite;

(b) fornire un servizio di trasporto privato gratuito verso la sistemazione alternativa per l'Ospite e gli altri membri del gruppo dell'Ospite che sono indicati nella prenotazione garantita dell'Ospite, e

(c) rimborsare e compensare Booking.com e/o l'Ospite per tutti i costi e le spese ragionevoli (ad es., costi sostenuti per la sistemazione alternativa, il trasporto e le spese telefoniche) sostenute, effettuate, corrisposte o subite dall'Ospite e/o da Booking.com a causa dell'overbooking. Qualsiasi importo addebitato da Booking.com a tale riguardo deve essere corrisposto entro 14 giorni dalla ricezione della fattura.

2.6.2 Alla Struttura Ricettiva non è consentito annullare alcuna prenotazione online. Nell'eventualità di attività fraudolente (effettive o presunte) (ad es., riguardo a prenotazioni, frodi su carte di credito, riciclaggio di denaro o pagamento del prezzo della camera), Booking.com si riserva il diritto di cancellare la prenotazione pertinente e (in caso di pagamento facilitato) di trattenere, sospendere o annullare il trasferimento dei fondi pertinenti alla Struttura Ricettiva, o di richiedere la restituzione dei fondi pertinenti dalla Struttura Ricettiva e si impegna a informare la Struttura Ricettiva in merito.

2.6.3 Le cancellazioni effettuate dagli Ospiti prima dell'orario e della data oltre la quale si applica una tariffa di cancellazione non richiederanno il pagamento della Commissione. Le cancellazioni effettuate dagli Ospiti dopo l'orario e la data oltre la quale si applica una tariffa di cancellazione richiederanno il pagamento della Commissione in conformità ai termini del presente Contratto.

## 2.7 Garanzia della carta di credito

2.7.1 Laddove i dettagli della carta di credito sono stati forniti alla Struttura Ricettiva e salvati per prenotazioni pagate mediante il Pagamento facilitato (caso in cui la presente Clausola 2.7 non è applicabile), la garanzia della prenotazione si basa sui dettagli della carta di credito forniti dall'Ospite o dalla persona responsabile per 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 di tali dettagli della carta di credito, della (pre)autorizzazione della carta di credito e del limite del credito alla data del soggiorno prenotato. La Struttura Ricettiva deve, al momento della ricezione di una prenotazione, verificare e preautorizzare tempestivamente la carta di credito. Qualora la carta di credito non offra alcuna garanzia, la Struttura Ricettiva informerà immediatamente Booking.com, che successivamente 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 effettuata 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 ai sensi della presente Clausola 2.7.1 non richiederanno il pagamento di alcuna Commissione.

2.7.2 La Struttura Ricettiva che desidera addebitare il pagamento sulla carta di credito prima della data del check-in deve assicurarsi che la condizione di pagamento anticipato (incluse restrizioni (speciali) sulla tariffa e termini o condizioni relativi o connessi a tale pre-pagamento) sia spiegata chiaramente agli Ospiti nelle informazioni fornite prima di effettuare una prenotazione e inclusa nelle Informazioni sulla Struttura Ricettiva.

2.7.3 La Struttura Ricettiva è responsabile per l'addebito all'Ospite del soggiorno consumato, della tariffa di mancata presentazione o della tariffa di cancellazione (incluse le Imposte applicabili di cui la Struttura Ricettiva è responsabile e che è tenuta a dichiarare alle autorità fiscali di pertinenza). Le carte di credito saranno addebitate nella stessa valuta indicata nella prenotazione di un Ospite. Nella misura in cui ciò non sia 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 caso di offerta di camere con pagamento in soli contanti, nessun dettaglio della carta di credito sarà messo a disposizione da Booking.com alla Struttura Ricettiva (ognuna una "**Struttura che accetta solo contanti**" o "**COA**") come garanzia per la prenotazione.

## 2.8 Privacy dei dati, messaggistica e utilizzo

La Struttura Ricettiva comprende e accetta che le linee guida sulla privacy dei dati e sulla messaggistica di Booking.com si applicano e formano parte integrante del presente Contratto. Le linee guida sulla privacy dei dati e sulla messaggistica di Booking.com sono delineate nell'Allegato 1.

## 2.9 Causa di forza maggiore

Nell'eventualità di una Causa di forza maggiore, la Struttura Ricettiva si impegna a non addebitare (e a rimborsare (se del caso)) 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) l'eventuale cancellazione o modifica della prenotazione effettuata dagli Ospiti, o (ii) quella parte della prenotazione che non è stata consumata a causa della Causa di forza maggiore. In caso di dubbio ragionevole e giustificato, la Struttura Ricettiva può chiedere a un Ospite di fornire prove ragionevoli del nesso di causalità tra la Causa di forza maggiore e la cancellazione, la mancata presentazione o la modifica della prenotazione (e di fornire, su richiesta, 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 2 giorni lavorativi dopo (a) la data di check-out programmata della mancata presentazione o cancellazione, o (b) la data del check-out. Booking.com non addebiterà alcuna commissione in caso di mancata presentazione o cancellazione registrate o per la parte della prenotazione che non è stata consumata a causa della Causa di forza maggiore.

## 3. LICENZA E DATI

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

(a) a usare, riprodurre, far riprodurre, distribuire, concedere in sub-licenza, comunicare e rendere disponibile in qualsiasi modo e in qualsiasi forma di visualizzazione gli elementi concordati dei Diritti sulla proprietà intellettuale della Struttura Ricettiva forniti a Booking.com dalla Struttura Ricettiva ai sensi del presente Contratto e che sono necessari per consentire a Booking.com di esercitare i propri diritti e ottemperare ai propri obblighi in conformità con il presente Contratto;

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

3.2 Booking.com ha la facoltà di concedere in sub-licenza, rendere disponibile, divulgare e offrire le Informazioni sulla Struttura Ricettiva (inclusi i Diritti sulla proprietà intellettuale pertinenti) e le offerte speciali messe a disposizione dalla Struttura Ricettiva sulle Piattaforme e tutti gli ulteriori diritti e licenze definiti nel presente Contratto mediante o in collaborazione con (i siti Web, le app, le piattaforme, gli strumenti o gli altri dispositivi) le società consociate e/o terze parti (le "**Piattaforme di Terzi**").

### Note esplicative:

1. Booking.com può prendere accordi con le società consociate e i partner aziendali affiliati, i quali accordi implicano l'esposizione del (contenuto della) Piattaforma sui siti Web delle società consociate e dei partner aziendali affiliati.

2. I dati che Booking.com raccoglie in merito a una 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 prese da una Struttura Ricettiva e dai prodotti, servizi e funzionalità usati e possono includere dati personali. Tali dati possono includere Informazioni sulla Struttura Ricettiva, informazioni di contatto, dati finanziari, dati sul servizio di partner, marketing dei partner, dettagli di 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 ha accesso a tali dati tramite l'Extranet o qualsiasi altro canale di comunicazione, a condizione che la Struttura Ricettiva non abbia accesso alle categorie di dati seguite da un asterisco soprastanti.

3. I dati che Booking.com raccoglie in merito a un Ospite dipendono dal contesto dell'interazione con Booking.com, dalle scelte effettuate da un 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 utenti e dati e analisi sull'utilizzo dei prodotti. La Struttura Ricettiva ha accesso ai dettagli della prenotazione pertinenti, ai dati di pagamento (laddove necessario), ai dati relativi all'assistenza clienti (laddove necessario), alle recensioni e ai dati e alle analisi sull'utilizzo dei dati (in forma aggregata) tramite l'Extranet o qualsiasi altro canale di comunicazione.

4. Booking.com ha accesso ai dati summenzionati (note esplicative 2 e 3) per almeno i fini seguenti: registrazione e gestione dell'account, assistenza clienti, marketing e aggiornamenti di servizio, abilitazione degli strumenti di messaggistica, raccolta di dati analitici per il miglioramento del servizio e la ricerca, sicurezza, rilevamento e prevenzione di frodi e per scopi legali e di conformità. Un meccanismo di rifiuto alla condivisione dei dati può essere messo direttamente a disposizione della Struttura Ricettiva (ad es., nelle impostazioni dell'account della Struttura Ricettiva) laddove la fornitura di tali dati a terzi non sia necessaria per il corretto funzionamento della Piattaforma. Qualora tale meccanismo di rifiuto non fosse disponibile, la Struttura Ricettiva può rifiutarsi di condividere i propri dati scrivendo all'indirizzo [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

5. Maggiori informazioni sulla modalità con cui Booking.com raccoglie, usa, condivide o in altro modo elabora i dati (personali) sono reperibili nella Dichiarazione sulla privacy per i partner aziendali (consultare la Clausola 2.3 dell'Allegato 1), nonché nella Dichiarazione sulla privacy per gli Ospiti, entrambi i documenti possono essere aggiornati di volta in volta (collegamento: [booking.com/content/privacy](https://www.booking.com/content/privacy)).

3.3 In alcun caso Booking.com è responsabile nei confronti della Struttura Ricettiva per atti od omissioni commessi da Piattaforme di Terzi. Il solo rimedio per la Struttura Ricettiva nei confronti di tali Piattaforme di Terzi consiste nel (i) richiedere a Booking.com (che ha la facoltà, ma non l'obbligo) di disattivare e disconnettere tale Piattaforma di Terzi, o (ii) risolvere il presente Contratto, il tutto nel rispetto dei termini del presente Contratto.

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

### **4.1 Posizionamento**

#### Note esplicative:

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 sua 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.

4.1.2 Booking.com ha identificato i parametri seguenti in modo che siano più strettamente correlati con un Ospite che sta cercando una Struttura Ricettiva adatta e, alla luce di ciò, assegna una priorità a tali parametri negli algoritmi (parametri principali): cronologia di ricerca personale dell'Ospite, tasso di "click through" dalla pagina di ricerca alla pagina dell'hotel ("CTR"), numero di prenotazioni correlate al numero di visite sulla pagina della Struttura Ricettiva sulla Piattaforma ("Conversion"), prenotazioni lorde (con inclusione delle cancellazioni) e nette (con esclusione delle cancellazioni) di una Struttura Ricettiva. La Conversion e il CTR possono essere influenzati da vari fattori (anche non connessi tra loro), inclusi i punteggi recensioni (in forma aggregata o 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 (ad 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 CTR.

4.1.3 La Struttura Ricettiva può anche influenzare il proprio posizionamento partecipando ad alcuni programmi, che possono essere aggiornati di volta in volta, come il programma Genius, le offerte, il programma Partner Preferiti e il Visibility Booster (gli ultimi due programmi implicano il pagamento di una commissione più elevata a Booking.com da parte della Struttura Ricettiva). Per i termini specifici dei programmi, consultare l'Extranet.

### **4.2 Recensioni degli ospiti**

4.2.1 Booking.com chiederà agli Ospiti che hanno soggiornato presso la Struttura Ricettiva di lasciare un commento sul proprio soggiorno e di assegnare un punteggio ad alcuni aspetti del proprio soggiorno.

4.2.2 Booking.com si riserva il diritto di pubblicare questi commenti e punteggi sulle Piattaforme. La Struttura Ricettiva riconosce che Booking.com è un distributore (senza alcun obbligo di verifica) e non un editore di tali commenti.

4.2.3 Booking.com si impegna ad adoperarsi per monitorare e rivedere le recensioni degli Ospiti in caso di utilizzo di parole offensive o della menzione del nome di una persona. Booking.com si riserva il diritto di rifiutare, modificare o rimuovere



recensioni sfavorevoli nel caso in cui tali recensioni includano parole offensive o menzionino il nome di una persona.

4.2.4 Booking.com non parteciperà ad alcuna discussione, negoziazione o corrispondenza con la Struttura Ricettiva riguardo alle recensioni degli Ospiti (e al loro contenuto o alle conseguenze della pubblicazione o distribuzione delle stesse).

4.2.5 Booking.com non ha e declina ogni responsabilità per il contenuto e le conseguenze (legate alla pubblicazione o alla distribuzione) di eventuali commenti o recensioni di chiunque o di qualunque natura.

4.2.6 Le recensioni degli ospiti sono riservate all'uso esclusivo di Booking.com e possono essere pubblicate sulle Piattaforme messe di volta in volta a disposizione da Booking.com. Booking.com mantiene in via esclusiva la proprietà su tutti i diritti (e tutti i diritti sulla proprietà intellettuale), i titoli e gli interessi in merito e relativi alle recensioni degli ospiti e la Struttura Ricettiva non ha alcun diritto a (direttamente o indirettamente) pubblicare, commercializzare, promuovere, copiare, estrapolare, creare (hyper-/deep) link, integrare, ottenere, utilizzare, combinare, condividere o in altro modo usare le recensioni degli ospiti senza la previa approvazione scritta di Booking.com.

#### 4.3 Marketing (online) e pubblicità PPC

4.3.1 Booking.com ha la facoltà di promuovere la Struttura Ricettiva usandone il nome nel marketing online, inclusi e-mail marketing e/o pubblicità PPC (Pay-Per-Click). Booking.com conduce campagne di marketing online a sue spese e discrezione.

4.3.2 La Struttura Ricettiva è consapevole dei metodi di funzionamento dei motori di ricerca, come lo spidering dei contenuti e il posizionamento degli URL. Booking.com accetta che qualora la Struttura Ricettiva venga a conoscenza di comportamenti delle Piattaforme di Terzi che violino i propri Diritti sulla proprietà intellettuale, la Struttura Ricettiva comunicherà per iscritto a Booking.com i dettagli della condotta e Booking.com adotterà misure commercialmente ragionevoli volte ad assicurarsi che le terze parti pertinenti prendano le misure necessarie per rimediare a tali violazioni.

4.3.3 La Struttura Ricettiva accetta di non utilizzare, esporre, trarre beneficio, includere, usare, fare riferimento a o indirizzare in maniera specifica il brand/logo di Booking.com (incluso il nome commerciale, il marchio, il marchio di servizio o altri indizi di identità od 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 approvato per iscritto da Booking.com. La Struttura Ricettiva si impegna a non utilizzare o creare (direttamente o indirettamente) alcuna inserzione (Pay-Per-Click) sui siti di (meta)ricerca che indirizzi o reindirizzi e colleghi alla pagina di destinazione della Struttura Ricettiva pertinente sulle Piattaforme su cui la Struttura Ricettiva è pubblicizzata, promossa e/o inclusa (divieto di double serving). La Struttura Ricettiva ha il diritto di utilizzare il brand di Booking.com per la propria pubblicità (PPC) di webmarketing.

#### 4.4 Pagamento facilitato

Con il presente la Struttura ricettiva accetta e riconosce le Condizioni di pagamento facilitato (e con il presente ne riconosce la ricezione) (come indicate nell'Allegato 2 e modificate di volta in volta con un preavviso scritto di 15 giorni) per facilitare il pagamento del prezzo della camera da parte dell'Ospite alla Struttura ricettiva e la regolazione della Commissione (tutto come applicabile).

### 5. DICHIARAZIONI E GARANZIE

5.1 La Struttura Ricettiva dichiara e garantisce a Booking.com che, per il periodo di efficacia del presente 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 richiedere a Booking.com di mettere a disposizione sulle Piattaforme (a) la struttura ricettiva pertinente, e (b) i Diritti sulla proprietà intellettuale relativi, definiti o indicati nelle Informazioni sulla Struttura Ricettiva messe a disposizione sulle Piattaforme;

(ii) la Struttura Ricettiva possiede (ed è conforme a) tutti i permessi, licenze e altre autorizzazioni, registrazioni e requisiti istituzionali, necessari per svolgere, completare e continuare le proprie operazioni e attività commerciali e per rendere la Struttura Ricettiva disponibile sulle Piattaforme per la prenotazione (inclusi soggiorni brevi);

(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 od offrire in vendita sulla Piattaforma alcun pacchetto come indicato nella Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e dal Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati (la "PTD") 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 (in qual caso la presente Clausola 5.1 (iii) non si applica), o il caso in cui la Struttura Ricettiva sia integrata in un Paese con parità ampia (in qual caso le disposizioni della presente Clausola 5.1 (iii) sono eliminate e sostituite dalle rispettive disposizioni nell'Allegato 4), il prezzo per le camere pubblicizzato sulle Piattaforme deve corrispondere o essere più favorevole rispetto al miglior prezzo disponibile per un soggiorno equivalente Pubblicizzato 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 deve 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 propri (e i rispettivi) amministratori e proprietari (diretti, indiretti e beneficiari finali) (e i propri amministratori) non sono in alcun modo collegati a, parte di, coinvolti in e associati a o sotto il controllo, la gestione o la proprietà di:

(a) terroristi e organizzazioni terroristiche;

(b) parti/persone soggette a sanzioni; e/o

(c) parti/persone che siano state giudicate (i) colpevoli o che (ii) abbiano concordato il patteggiamento o il differimento dell'azione penale per partecipazione ammessa a episodi di riciclaggio di denaro, evasione fiscale, corruzione, crimini finanziari o frode.

In caso di violazione reale o presunta del presente paragrafo (vi) della Clausola 5.1, la Struttura Ricettiva dovrà inviare immediatamente notifica a Booking.com; e

(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, condizioni di lavoro non sicure;

(b) di non praticare o consentire discriminazioni su base etnica, religiosa, di disabilità o di sesso, oppure di non impiegare pratiche disciplinari improntate a crudeltà e abusi all'interno della Struttura Ricettiva;

(c) di versare a ogni dipendente almeno la paga minima 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 dipendenti nella giurisdizione in cui la Struttura Ricettiva opera; e

(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 fissati nel paragrafo (vii) della Clausola 5.1 presso qualunque fornitore di beni o servizi cui essa si rivolga nell'adempimento dei propri obblighi secondo quanto stabilito nel presente Contratto.

5.2 Sulla base del presente Contratto, ciascuna Parte dichiara e garantisce all'altra Parte:

(i) di disporre di tutte le autorizzazioni e facoltà aziendali necessari per stipulare il presente Contratto ed adempiere ai propri obblighi ai sensi dello stesso;

(ii) di aver rispettato tutte le procedure aziendali necessarie per autorizzare la stipula e l'adempimento del presente Contratto;

(iii) che il presente Contratto pone in essere per la Parte obblighi legalmente validi e vincolanti (in conformità con i suoi termini); e

(iv) che la propria attività è conforme sotto tutti gli aspetti sostanziali alle leggi, ai codici, ai regolamenti, alle ordinanze e alle regole del paese, della regione o del comune a cui la Parte rilevante è assoggettata (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 presente Contratto, le Parti non forniscono alcuna dichiarazione o garanzia, esplicita o implicita, rispetto all'oggetto del presente Contratto ed escludono espressamente qualsiasi tipo di garanzia implicita, incluse le garanzie implicite di commerciabilità o idoneità per uno scopo particolare.

5.4 Booking.com declina ed esclude qualunque responsabilità riguardo alla Struttura Ricettiva che sia correlata a eventuali guasti, interruzioni, blackout, inattività o indisponibilità (temporanei e/o parziali) delle Piattaforme, del Servizio e/o dell'Extranet. Booking.com fornisce (e la Struttura Ricettiva accetta) il Servizio, la Piattaforma e l'Extranet "così come sono" e "secondo disponibilità"; Booking.com può apportare modifiche al proprio Servizio, alla Piattaforma e all'Extranet in qualunque momento.

## 6. INDENNIZZI E RESPONSABILITÀ

6.1 Ciascuna Parte (la "**Parte indennizzante**") è responsabile nei confronti, e si impegna a compensare, indennizzare e tenere l'altra Parte (o i suoi amministratori, funzionari, dipendenti, agenti, società consociate e subappaltatori) (la "**Parte indennizzata**") indenne da e contro eventuali danni diretti, perdite (con l'esclusione di produzione non realizzata, utili non conseguiti, decrementi del fatturato, perdita di contratti, perdite o danni all'avviamento o alla reputazione, perdite relative a richieste di risarcimento o qualsiasi altra perdita e/o danno speciale, indiretto o consequenziale), responsabilità, obblighi, costi, richieste di risarcimento, reclami di qualsiasi tipo, interessi, sanzioni, procedimenti legali e spese (incluse, a titolo

esemplificativo ma non esaustivo, spese legali e parcelle ragionevoli) effettivamente pagate, subite o sostenute dalla Parte indennizzata in seguito a:

- (i) una violazione di questo Contratto da parte della Parte che Risarcisce, o
- (ii) qualsiasi richiesta di risarcimento avanzata da una terza parte di qualsiasi tipo per una (presunta) violazione dei Diritti sulla proprietà intellettuale della stessa che è stata posta in essere dalla Parte Indennizzante.

6.2 La Struttura Ricettiva è tenuta a indennizzare, compensare e tenere Booking.com (o i suoi amministratori, funzionari, dipendenti, agenti, società consociate e subappaltatori) completamente indenni per e da qualsiasi responsabilità, costo, spesa (incluse, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, spese legali e parcelle ragionevoli), danni, perdite, obblighi, reclami di qualsiasi tipo, interessi, sanzioni e procedimenti legali pagati, subiti o sostenuti da Booking.com (o dai suoi amministratori, funzionari, agenti, società consociate e subappaltatori) in connessione con:

(i) tutte le richieste di risarcimento avanzate dagli Ospiti in merito a informazioni sulla Struttura Ricettiva inaccurate, erranee o fuorvianti presenti sulle Piattaforme;

(ii) tutte le richieste di risarcimento avanzate dagli Ospiti in merito o correlate a un soggiorno presso la Struttura Ricettiva, e nello specifico riguardanti overbooking, prenotazioni cancellate (anche parzialmente) o errate, rimborso o restituzione del Prezzo della Camera;

(iii) eccetto laddove la Struttura (ovvero, la "struttura") sia sita in un Paese senza parità specifica (in qual caso la presente Clausola 6.2 (iii) non si applica), o laddove la Struttura Ricettiva (ovvero, la "struttura") sia sita in un Paese con parità ampia (in qual caso le disposizioni della presente Clausola 6.2 (iii) sono eliminate e sostituite dalle rispettive disposizioni nell'Allegato 4), nella misura in cui eventuali reclami ai sensi o conformi alla condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo per una tariffa nel rispetto della quale Booking.com ha diritto alla Parità di tariffe e condizioni non siano risolti tra l'Ospite e la Struttura Ricettiva al momento del check-out dell'Ospite (mediante il pagamento di una tariffa inferiore), tutti i reclami presentati dagli Ospiti relativamente o ai sensi della condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo;

(iv) tutte le altre richieste di risarcimento avanzate dagli Ospiti che sono attribuibili interamente o parzialmente a o a rischio e per conto della Struttura Ricettiva (inclusi i suoi amministratori, dipendenti, agenti, rappresentanti e le sedi della Struttura Ricettiva) (inclusi reclami correlati ai servizi (e alla mancanza di essi) forniti o dei prodotti offerti dalla Struttura Ricettiva) o che derivano da illeciti, frodi, condotte dolose, negligenza o violazione del contratto (inclusa la Prenotazione dell'Ospite) commessi dalla Struttura Ricettiva o attribuibili a essa (inclusi i suoi amministratori, dipendenti, agenti, rappresentanti e le sedi della Struttura Ricettiva) nei confronti di un Ospite o della sua struttura;

(v) tutte le richieste di risarcimento (inclusi costi, spese, interessi, sanzioni e altre responsabilità) avanzate nei confronti di o a carico di Booking.com in relazione o come conseguenza del (1) mancato adempimento da parte della Struttura Ricettiva all'obbligo di (a) dichiarare alle autorità fiscali pertinenti o del (b) versamento, riscossione, corrispondenza o trattenuta in maniera tempestiva, corretta e precisa di qualsiasi imposta, onere o supplemento applicato o basato sui servizi o qualsiasi altro addebito ai sensi del presente nella giurisdizione di pertinenza (inclusi il prezzo della camera, i pagamenti delle commissioni e qualsiasi altro importo riscosso o elaborato ai sensi del presente Contratto), o (2) dell'attribuzione o assegnazione a Booking.com di crediti o responsabilità fiscali per imposte la cui responsabilità è a carico della Struttura Ricettiva, o laddove l'obbligo di corrispondere, riscuotere, trattenere e versare è attribuito per legge a Booking.com per conto o al posto della Struttura Ricettiva;

(vi) tutte (1) le richieste di risarcimento monetarie e non monetarie (effettive) avanzate dagli Ospiti in seguito a, successivamente a o in connessione con la PTD e le leggi nazionali che la implementano, correlate o simili in maniera sostanziale a essa, e tutti (2) gli obblighi che Booking.com ha o ritiene ragionevolmente di avere, oltre alla PTD e alle leggi nazionali che la implementano, correlate o simili in maniera sostanziale a essa; e

(vii) tutte le richieste di risarcimento monetarie e non monetarie (effettive) avanzate da terze parti in connessione alle dichiarazioni, alle garanzie e agli obblighi della Struttura Ricettiva derivanti dall'Allegato 1.

6.3 Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Contratto, la responsabilità legale massima di una Parte nei confronti della Controparte in solido per tutte le richieste di risarcimento avanzate nei suoi confronti da tale Controparte ai sensi del presente Contratto (o in relazione allo stesso) non dovrà superare, per ciascun anno, la commissione complessiva ricevuta o pagata dalla Parte l'anno precedente o alternativamente EURO 100.000 (l'importo più alto tra i due), fatti salvi illeciti, frodi, condotte dolose, negligenze gravi, non divulgazione deliberata od occultamento deliberato posti in essere dalla Parte responsabile (ovvero, la Parte indennizzante), nel qual caso a quest'ultima non si applicherà la limitazione di responsabilità. Le Parti concordano e riconoscono che nessuna delle limitazioni e delle responsabilità definite nella Clausola 6 si applica agli indennizzi nei confronti di richieste di risarcimento di terzi (ad es., richieste di risarcimento presentate dagli Ospiti descritte nella Clausola 6.2) o di responsabilità di terzi.

6.4 In caso di richieste di risarcimento avanzate da una terza parte, le Parti dovranno agire in buona fede e prodigare sforzi ragionevoli da un punto di vista commerciale per consultarsi, collaborare e assistersi vicendevolmente nella difesa e/o nella risoluzione della richiesta di risarcimento; la Parte Indennizzante avrà diritto a subentrare nella richiesta di risarcimento e a gestire la difesa (in consultazione e di mutuo accordo con la Parte Indennizzata e col dovuto rispetto degli interessi di entrambe le Parti) e nessuna delle Parti potrà fare alcuna ammissione, depositare alcun documento, accettare di sottoporsi a qualsiasi tipo di giudizio o concordare un compromesso o una soluzione senza il previo consenso in forma scritta della

Controparte (consenso che non dovrà essere irragionevolmente trattenuto, ritardato o condizionato).

6.5 La Parte non sarà in nessun caso responsabile nei confronti della Controparte per danni o perdite indiretti, speciali, punitivi, incidentali o consequenziali, tra cui produzione non realizzata, utili non conseguiti, 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 (presumibilmente) derivino da inadempimenti contrattuali, illeciti o altro (anche nel caso in cui la possibilità di tali danni o perdite sia stata comunicata). Con il presente viene espressamente escluso qualsiasi danno o perdita di questo tipo e si rinuncia espressamente agli stessi.

6.6 Ogni Parte riconosce che i rimedi legali possono essere inadeguati a proteggere la Controparte contro eventuali violazioni del presente Contratto e fatti salvi eventuali altri diritti e rimedi che la Controparte possa esercitare, ogni Parte avrà diritto a presentare un provvedimento ingiuntivo e un'esecuzione in forma specifica.

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

7.1 Fatto salvo laddove diversamente indicato, il presente Contratto inizierà ad avere efficacia a partire dalla data ivi riportata e avrà efficacia a tempo indeterminato. Ogni Parte può risolvere il presente Contratto in qualsiasi momento e per qualunque motivo, mediante preavviso scritto a Booking.com a condizione dell'osservanza di un periodo di preavviso di 14 giorni.

7.2 Ogni Parte ha la facoltà di risolvere il presente Contratto con effetto immediato in caso di (i) obbligo giuridico o normativo, (ii) motivazione imperativa dettata dalle leggi vigenti, (iii) ripetuta violazione del presente Contratto o (iv) violazione materiale, inclusi, a titolo di esempio, casi di contenuti illeciti o inappropriati, frode o violazione di dati.

7.3 Fatte salve le Clausole 7.1 e 7.2, Booking.com ha la facoltà di, mediante una notifica scritta che include una dichiarazione delle motivazioni, (i) limitare o sospendere (tutti o parte dei suoi obblighi, impegni e promesse) il presente Contratto con efficacia immediata e/o (ii) risolvere il presente Contratto (e Booking.com ha la facoltà di impedire alla Struttura Ricettiva l'accesso alla Piattaforma) osservando un periodo di preavviso di 30 giorni di calendario, in caso di:

(a) violazione (ragionevolmente anticipata o sospetta) da parte della Struttura Ricettiva di qualsiasi termine del presente Contratto;

(b) (notifica o presentazione di una richiesta di) bancarotta, insolvenza o sospensione del pagamento (o un'azione o evento simile) nei confronti della Struttura Ricettiva; o

(c) uno degli eventi o circostanze (ragionevolmente anticipate o sospette) seguenti:

(i) mancato pagamento di fatture, note di debito o addebiti di Booking.com entro la data di scadenza;

(ii) tentativo in malafede di evitare il pagamento della Commissione e/o di ridurre la Commissione;

(iii) fornitura di informazioni inaccurate, non aggiornate, incomplete, errate, fuorvianti o fraudolente da parte della Struttura Ricettiva, incluse eventuali Informazioni sulla Struttura Ricettiva di tale natura inserite nell'Extranet;

(iv) 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;

(v) addebito di una tariffa maggiorata a un Ospite da parte della Struttura Ricettiva;

(vi) utilizzo indebito da parte della Struttura Ricettiva dei dati (della carta di credito) dell'Ospite in qualsiasi modo (ad 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;

(vii) reclamo grave presentato da uno o più Ospiti o da un terzo;

(viii) recensioni o valutazioni negative ripetute;

(ix) manipolazione (diretta o indiretta) o tentativo da parte della Struttura Ricettiva di manipolare una prenotazione o il funzionamento della Piattaforma (ad es., mediante la manipolazione delle recensioni degli ospiti);

(x) problemi relativi alla sicurezza, alla privacy o alla salute rispetto alla Struttura Ricettiva o ai suoi servizi (la Struttura Ricettiva deve a sue spese e in seguito alla prima richiesta di Booking.com fornire le autorizzazioni, le licenze, i certificati o le dichiarazioni pertinenti emesse da un esperto indipendente in cui sia messa in evidenza e supportata la conformità della Struttura Ricettiva alle leggi e ai regolamenti in materia di privacy, sicurezza e salute applicabili);

(xi) risoluzione di un contratto con qualsiasi società consociata del gruppo Booking.com da parte della Struttura Ricettiva (inclusa una parte che (direttamente o indirettamente) gestisce o controlla la Struttura Ricettiva o sia (direttamente o indirettamente) gestita o controllata dalla Struttura Ricettiva) (a) senza fornire una motivazione e/o (b) per convenienza;

(xii) qualsiasi società consociata del gruppo Booking.com ha il diritto di risolvere un contratto per buona causa con la stessa Struttura Ricettiva (inclusa una parte che (direttamente o indirettamente) gestisce o controlla la Struttura Ricettiva o sia

(direttamente o indirettamente) gestita o controllata dalla Struttura Ricettiva);

(xiii) violazione (inclusi atti o eventi di inadempimento o mancata esecuzione dei relativi obblighi) di qualsiasi altro contratto concluso tra Booking.com e la Struttura Ricettiva (o qualsiasi Parte che (direttamente o indirettamente) gestisce o controlla la Struttura Ricettiva o sia (direttamente o indirettamente)) controllata dalla Struttura Ricettiva);

(xiv) condotta da parte della Struttura Ricettiva non compatibile con il modello aziendale globale, la tecnologia o le Condizioni di Booking.com;

(xv) azione ritenuta ragionevolmente necessaria da Booking.com al fine di proteggere la sicurezza personale o la struttura di Booking.com, degli Ospiti o di terzi 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;

(xvi) ragionevole convinzione di Booking.com che la Struttura Ricettiva violi una delle dichiarazioni delle Clausole 5.1(vi), 5.1(vii), 5.2(iv) e 11.10, o degli obblighi fissati nelle Clausole 11.7 e 11.8; o

(xvii) mancata fornitura a Booking.com di informazioni, documenti o altre prove ragionevolmente richieste da Booking.com di volta in volta in connessione con i propri processi di due diligence (inclusi, a scanso di equivoci, i processi di due diligence mirati a garantire la conformità di Booking.com ai requisiti delle norme riguardanti la corruzione, le sanzioni, l'evasione fiscale/la facilitazione dell'evasione fiscale e i crimini finanziari) da parte della Struttura Ricettiva.

7.4 Qualsiasi notifica 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, sospensione o chiusura, la Struttura Ricettiva deve onorare le prenotazioni in sospeso per gli Ospiti e corrispondere tutte le commissioni (oltre ai costi, spese, interessi laddove applicabili) previste per tali prenotazioni in conformità con i termini del presente 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 disponibile sulla Piattaforma, ma con uno stato di "operazioni chiuse" in attesa del pagamento totale e finale di qualsiasi importo arretrato (incluse commissioni, anche future).

7.5 Al momento della risoluzione e fatto salvo laddove diversamente indicato, il presente Contratto verrà immediatamente ed interamente risolto nei confronti della Parte risolvente e cesserà di avere qualsiasi efficacia, senza pregiudizio ai diritti e ai rimedi legali della Controparte rispetto a un indennizzo o a una violazione del presente Contratto posta in essere dalla Parte risolvente. Le Clausole 2.4, 6, 7.6, 8, 9 e 10 (e le altre clausole che sopravvivono alla risoluzione per natura) devono sopravvivere alla risoluzione.

7.6 Nel caso di un "cambio di proprietà" rispetto alla proprietà o all'esercizio della struttura (incluse eventuali cessioni, trasferimenti, novazioni del presente Contratto), la Struttura Ricettiva accetta e riconosce che il nuovo proprietario operatore ha il diritto di usare le Informazioni sulla Struttura Ricettiva messe a disposizione o usate dalla Struttura Ricettiva prima del cambio di proprietà (incluse le recensioni degli ospiti) e di accedere alle prestazioni (finanziarie e operative), alla gestione e ai dati (del cliente) e la Struttura Ricettiva deve in ogni caso essere e rimanere responsabile per tutti gli obblighi, i reclami e le responsabilità correlati al periodo, o maturati prima del cambio di proprietà.

## 8. REGISTRI E DOCUMENTI

8.1 I sistemi, i registri e i documenti di Booking.com (inclusa l'Extranet, il Resoconto Prenotazioni Online, i Sistemi finanziari di Prenotazione, i fax e/o le e-mail) devono essere considerati come prova conclusiva dell'esistente e della ricezione da parte della Struttura Ricettiva delle prenotazioni effettuate dall'Ospite e dell'importo della commissione della Struttura Ricettiva o dei danni o dei costi dovuti a Booking.com ai sensi del presente Contratto, a meno che la Struttura Ricettiva non fornisca una controprova ragionevole e credibile.

8.2 La Struttura Ricettiva deve alla prima richiesta da parte di Booking.com collaborare e assistere completamente Booking.com (e divulgare tutte le informazioni richieste in maniera ragionevole) con l'identificazione del proprietario (finale), gestore e/o controllore della Struttura Ricettiva.

8.3 Booking.com e i propri consulenti e rappresentanti autorizzati possono verificare la conformità della Struttura Ricettiva ai termini del presente Contratto, inclusa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'accuratezza della fatturazione all'Ospite contemplata nel Contratto. La Struttura Ricettiva si impegna a fornire assistenza in maniera tempestiva a Booking.com o ai propri consulenti o rappresentanti autorizzati nella conduzione di tale verifica, e a fornire a Booking.com ragionevole accesso a tutti i registri, i documenti, le strutture, il personale e altre informazioni pertinenti all'adempimento del presente Contratto da parte della Struttura Ricettiva, in ogni caso senza alcun costo per Booking.com. Nel caso in cui Booking.com sia costretta ad affrontare dei costi nella conduzione della verifica, oltre i normali costi delle verifiche di routine, Booking.com si riserva il diritto di trasferire tali costi aggiuntivi alla Struttura Ricettiva.

## 9. RISERVATEZZA E CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI

9.1 Le Parti comprendono e accettano che nell'esecuzione del presente Contratto, ciascuna Parte può avere accesso o essere esposta, direttamente o indirettamente, a informazioni confidenziali della Controparte (le "**Informazioni Confidenziali**"). Le Informazioni Confidenziali includono Dati del Cliente, volume delle transazioni, piani di marketing e aziendali, informazioni aziendali, finanziarie, tecniche, operative e altre informazioni non pubbliche che una parte divulgante

designa come private o confidenziali o che una parte ricevente deve ragionevolmente conoscere che devono essere trattate come private e riservate.

9.2 Salvo diversa disposizione definita nella presente Clausola 9, ciascuna delle Parti accetta che: (a) tutte le Informazioni Confidenziali devono restare di proprietà esclusiva della parte divulgante e che la parte ricevente non deve usare le Informazioni Confidenziali per alcun fine eccetto l'adempimento del presente Contratto; (b) deve mantenere e adottare metodi prudenti per far sì che i suoi dipendenti, funzionari, rappresentanti, parti contraenti e agenti (le "**Persone autorizzate**") mantengano la riservatezza e la segretezza delle Informazioni Confidenziali; (c) deve divulgare le Informazioni Confidenziali solo alle Persone autorizzate che necessitino di tali informazioni ai fini dell'adempimento del presente Contratto; (d) non deve copiare, pubblicare, divulgare ad altri o usare (in modo diverso da quanto consentito nei presenti termini) le Informazioni Confidenziali e adottare metodi prudenti per assicurarsi che le Persone autorizzate non facciano altrettanto; ed (e) deve restituire o distruggere tutte le copie (cartacee e digitali) delle Informazioni Confidenziali, nel caso in cui riceva una richiesta in forma scritta dalla Controparte.

9.3 Fatto salvo quanto indicato in precedenza, (a) le Informazioni Confidenziali non devono includere informazioni che (i) sono o diventano di dominio pubblico mediante atti od omissioni da parte della Parte ricevente, (ii) erano in possesso della parte ricevente prima della data del presente Contratto, (iii) sono rivelate alla parte ricevente da una terza parte che non ha alcun obbligo di riservatezza rispetto ad esse, o (iv) devono essere rivelata ai sensi della legge, di una sentenza, di una citazione in giudizio o di un'autorità governativa, e (b) nessuna parte del presente Contratto deve impedire, ostacolare o vietare a una Parte di divulgare il presente Contratto o qualunque altra Informazione Confidenziale in maniera riservata a una società consociata (gruppo). A scanso di equivoci, Booking.com sarà autorizzata a divulgare eventuali informazioni riguardanti la Struttura Ricettiva e i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti e i membri del personale della Struttura Ricettiva a qualunque società del Gruppo in conformità con la propria Informativa sulla privacy per i partner commerciali. Tali informazioni possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le Informazioni Confidenziali e le informazioni sull'adempimento del presente Contratto da parte della Struttura Ricettiva, inclusa la conformità di quest'ultima alle Condizioni.

## 10. RISOLUZIONE DELLE CONTESTAZIONI

### 10.1 Legge applicabile e tribunale competente

Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Contratto, il presente Contratto verrà disciplinato in via esclusiva dalle leggi dei Paesi Bassi e interpretato ai sensi delle stesse. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Contratto, qualsiasi disputa risultante dal presente Contratto (o in relazione allo stesso) verrà sottoposta in via esclusiva al tribunale competente di Amsterdam, Paesi Bassi.

### 10.2 Meccanismo di reclamo interno

Booking.com ha adottato un sistema interno di gestione dei reclami. Le Strutture Ricettive possono, a seconda del tipo di reclamo, accedere a tale sistema interno di gestione dei reclami mediante (a) l'Extranet, (b) il centro assistenza per partner, (c) il supporto dell'assistenza clienti di Booking, (d) il reparto finanziario o (e), se del caso, il proprio Account manager dedicato. Le Strutture Ricettive possono trovare ulteriori informazioni dettagliate, inclusa la modalità di presentazione dei reclami sull'Extranet e nel centro assistenza partner (partner.booking.com).

### 10.3 Mediazione

10.3.1 Booking.com preferisce risolvere le controversie e i disaccordi con le Strutture Ricettive attraverso il suo sistema interno di gestione dei reclami definito nell'articolo 10.2, poiché questa modalità consente di ottenere la soluzione più rapida ed efficace in termini di costi per entrambe le Parti. Fatte salve le Clausole 10.1 e 10.2, Booking.com è disposta a impegnarsi al fine di tentare di risolvere le controversie con le Strutture Ricettive, incluse controversie che potrebbero non essere risolte mediante il sistema interno di gestione dei reclami, avvalendosi della mediazione davanti alla Sig.ra Scheepbouwer o alla Sig.ra Van Thiel-Wortmann di Reuling Schutte o tale altro mediatore associato agli uffici di questi mediatori a seconda di come possano essere assegnati di volta in volta.

10.3.2 La mediazione ha luogo in inglese (in conformità all'articolo 11.7).

10.3.3 La mediazione deve essere condotta da remoto con l'uso di tecnologie di comunicazione.

10.3.4 Booking.com si impegna ad accollarsi una porzione ragionevole del costo totale della mediazione. Tale porzione ragionevole deve costituire il 50% del costo totale della mediazione. Le Parti possono concordare una ripartizione diversa dei costi, che può essere basata sul suggerimento del mediatore.

10.3.5 Booking.com e la Struttura Ricettiva devono firmare un contratto di mediazione all'inizio della mediazione. Il mediatore deve proporre le disposizioni del contratto di mediazione.

10.3.6 Fatta salva la natura volontaria della mediazione, Booking.com e la Struttura Ricettiva si impegnano ad agire in buona fede per tutta la durata della mediazione.

## 11. CONFORMITÀ E DISPOSIZIONI VARIE

11.1 Alle Parti non è consentito cedere, trasferire e gravare i propri diritti e/o obblighi ai sensi del presente Contratto senza il previo consenso scritto della Controparte, a condizione che Booking.com possa cedere, trasferire o gravare i propri diritti e/o obblighi ai sensi del presente Contratto (per intero o in parte o di volta in volta) a una società consociata senza il previo consenso scritto della Struttura Ricettiva. Fatto salvo quanto diversamente concordato, qualsiasi cessione, novazione o trasferimento da parte della Struttura Ricettiva non solleva il cedente dai propri obblighi ai sensi del presente Contratto.

11.2 Tutte le notifiche e le comunicazioni devono essere fornite in inglese, in forma scritta od online, e inviate tramite fax, e-mail o corrieri espressi riconosciuti a livello nazionale al numero di fax o all'indirizzo e-mail applicabile definito nel Contratto o mediante la Posta dell'Extranet (Note/Azioni) a seconda di quanto disponibile alla Struttura Ricettiva.

11.3 Il presente Contratto (inclusi i prospetti, gli allegati, le appendici e le Condizioni, che ne costituiscono parte integrante) rappresenta l'intero accordo tra le Parti in materia e sostituisce qualsiasi precedente contratto, intesa, offerta (vincolante o non vincolante), impegno o dichiarazione in merito allo stesso (inclusi incontri personali con i dirigenti della Struttura Ricettiva). Alle Parti non è consentito derivare diritti od obblighi dalle note esplicative incluse nel presente Contratto.

11.4 In caso di conflitto tra questi Termini e l'Allegato applicabile, prevarrà l'allegato applicabile. Nel caso in cui una qualsiasi disposizione del presente Contratto sia o diventi invalida o non vincolante, le Parti continueranno ad essere vincolate da tutte le altre disposizioni dello stesso. In tal caso le Parti provvederanno a sostituire la suddetta clausola con una clausola che sia valida e vincolante e che abbia un effetto quanto più possibile simile a quella sostituita, nel rispetto dei contenuti e degli scopi del presente Contratto.

11.5 Nessuna parte del presente Contratto deve impedire 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) davanti o presso qualsiasi tribunale competente nell'area in cui la Struttura Ricettiva è stabilita o registrata ai sensi delle leggi della giurisdizione di pertinenza nell'area in cui la Struttura Ricettiva è stabilita o registrata e, a tale scopo, la Struttura Ricettiva rinuncia al proprio diritto di rivolgersi a qualsiasi altra giurisdizione o legge applicabile a cui potrebbe avere diritto.

11.6 La versione originale in lingua inglese dei presenti Termini potrebbe essere stata tradotta in altre lingue. Le traduzioni della versione in inglese dei Termini sono esclusivamente traduzioni di servizio offerte come cortesia e la Struttura Ricettiva non potrà ottenere alcun diritto sulla base di queste traduzioni. In caso di dispute in merito ai contenuti o all'interpretazione dei termini e delle condizioni del presente Contratto, 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 (Clausole 10.2 e 10.3). La versione in lingua inglese è disponibile alla seguente pagina Web: <https://admin.booking.com/hotelreg/terms-and-conditions.html?cc1=nl&lang=en> e potrà essere inviata dietro richiesta scritta.

11.7 La Struttura Ricettiva deve attenersi agli standard e ai principi fissati nelle Condizioni, che possono includere la partecipazione a corsi di formazione su ragionevole richiesta di Booking.com o la conferma dell'adesione alle Condizioni altrimenti espressa.

11.8 Per (o come corrispettivo per) la stipula, la consegna, la timbratura, la registrazione, l'iscrizione del presente Contratto e/o l'esecuzione, l'adempimento e la fornitura ai sensi dei presenti Termini e/o del presente Contratto o in conformità con gli stessi, le Parti (inclusi i dipendenti, direttori, funzionari, agenti o altri rappresentanti)

i. non dovranno, né direttamente né indirettamente:

offrire, promettere o consegnare a terzi di qualsiasi tipo (inclusi funzionari pubblici o funzionari, rappresentanti e candidati di partiti politici),

chiedere, accettare od ottenere una promessa avente per oggetto (per sé o per un'altra parte), doni, pagamenti, premi, corrispettivi o benefici di qualsiasi tipo che verrebbero considerati (o potrebbero essere considerati) tangenti o prassi illegali o forme di corruzione,

(a) 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 interessati o adottare procedure con l'obiettivo di perpetrare l'evasione fraudolenta di imposte di qualunque tipo;

(b) 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; o

(c) adottare 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, a scanso di equivoci, quelle deliberate dall'ONU, dalla UE, dal Regno Unito, dagli Stati Uniti e da qualunque altro territorio avente giurisdizione sulla Parte pertinente); e

ii. dovranno conformare la propria condotta al Foreign Corrupt Practices Act degli Stati Uniti, al Bribery Act 2010 del Regno Unito, al Criminal Finances Act 2017 e ad altre leggi, statuti, regolamenti atti a contrastare la corruzione, l'evasione fiscale/l'agevolazione dell'evasione fiscale, la corruzione e i reati finanziari applicabili nei Paesi in cui hanno una sede di attività ("requisiti in materia di contrasto alla corruzione/evasione fiscale/agevolazione dell'evasione fiscale/reati finanziari");

iii. dovranno adottare e mantenere politiche e procedure proprie per garantire la conformità ai requisiti rilevanti in materia di anticorruzione, sanzioni, contrasto alla corruzione, all'evasione fiscale/agevolazione dell'evasione fiscale e ai reati finanziari e applicarle laddove opportuno; e

iv. dovranno somministrare una formazione adeguata al proprio personale sulla conformità ai requisiti, alle politiche e alle procedure in materia di sanzioni, contrasto alla corruzione, all'evasione fiscale/agevolazione dell'evasione fiscale/reati finanziari.

La Struttura Ricettiva si impegna a notificare immediatamente a Booking.com violazioni reali o presunte (da parte della Struttura Ricettiva stessa o di propri dipendenti, dirigenti, funzionari, agenti o altri rappresentanti) della presente Clausola 10.9.

11.9 Il Contratto può essere concluso online o mediante l'esecuzione di una controparte separata o tramite una copia in pdf o fax, ognuna delle quali deve essere considerata come originale, valida e vincolante. Il Contratto ha piena efficacia e validità solo dopo la conferma scritta dell'accettazione e approvazione della Struttura Ricettiva da parte di Booking.com. Registrandosi e iscrivendosi al programma per i partner di Booking.com come struttura ricettiva-partner, la Struttura Ricettiva accetta e riconosce i termini e condizioni del presente Contratto. Il Contratto non richiede alcun timbro o sigillo per essere considerato valido, vincolante e applicabile.

11.10 A causa delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia di contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione e ad altri reati finanziari, Booking.com non può rendere disponibile il Servizio e accettare pagamenti o effettuare, elaborare o agevolare i pagamenti su un conto corrente (di seguito "**Conto corrente**") che non sia correlato alla giurisdizione in cui si trova la Struttura ricettiva (ovvero, l'entità giuridica) e (ma in ogni caso) nella misura in cui una delle seguenti garanzie non risulti essere vera. Con il presente, la Struttura ricettiva dichiara e garantisce che (nonostante la giurisdizione del Conto corrente):

(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 corrente);

(ii) è la titolare del Conto corrente;

(iii) il pagamento e il trasferimento da/verso il Conto corrente sono in linea con il principio del libero mercato e conformi a tutte le leggi, le normative, i codici, i regolamenti, le ordinanze e le norme applicabili e non violano alcuna legge, trattato, 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, e

(iv) il Conto corrente 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.

In caso di violazione reale o presunta della presente Clausola 11.10, la Struttura Ricettiva dovrà inviare immediatamente notifica a Booking.com.

La Struttura Ricettiva nel presente documento 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, pagati o sostenuti da Booking.com B.V. o dalle proprie società consociate, inclusi i rispettivi amministratori, funzionari, dipendenti, agenti o rappresentanti per qualsiasi rivendicazione (minacciata o effettiva) (incluse eventuali sanzioni) da parte di qualsivoglia autorità governativa, organizzazione, azienda, parte o persona secondo cui il pagamento verso, attraverso o da il Conto Corrente è illegale o è stata commessa una violazione di qualsiasi legge, regolamento, codice o normativa (in materia di contrasto alla corruzione, al riciclaggio di denaro, all'evasione fiscale e al finanziamento del terrorismo) applicabile.

11.11 Booking.com ha la facoltà di volta di volta di aggiornare e regolare le Clausole Generali (inclusi gli Allegati), soggetta a previa comunicazione (ad es., e-mail o notifica di sistema) alla Struttura Ricettiva con dovuta osservanza di un periodo di preavviso di 15 giorni (durante il quale la Struttura Ricettiva ha la facoltà di risolvere il Contratto). Eventuali versioni aggiornate o regolate devono sostituire e soprassedere alla versione esistente (attuale) con gli effetti definiti nella notifica dell'aggiornamento/sostituzione.

## **Allegato 1**

# **LINEE GUIDA SULLA PRIVACY DEI DATI E SULLA MESSAGGISTICA**

Le presenti Linee guida sulla privacy dei dati e sulla messaggistica (di seguito "Linee guida") stabiliscono i termini e le condizioni alle quali Booking.com fornisce il proprio servizio a favore delle Strutture ricettive. Utilizzando i servizi di Booking.com, la Struttura ricettiva accetta le seguenti Linee guida.

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

1.1 Le presenti Linee guida costituiscono parte integrante del contratto tra la Struttura ricettiva e Booking.com (incluse eventuali clausole generali applicabili (di seguito "GDT, General Delivery Terms") e collettivamente con il contratto, di seguito "Contratto") e devono essere lette congiuntamente. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente



documento, i Termini e Condizioni del Contratto rimangono inalterati e hanno piena efficacia e vigore. In caso di conflitto tra le presenti Linee guida e il Contratto, prevarranno i termini delle Linee guida. La Struttura ricettiva è a conoscenza del fatto che i servizi online di Booking.com sono gestiti da Booking.com B.V. con sede ad Amsterdam, Paesi Bassi. Laddove la parte contraente della Struttura ricettiva sia una consociata di Booking.com (anziché di Booking.com B.V.), qualsiasi riferimento a Booking.com riportato di seguito deve fare riferimento anche alla consociata di Booking.com B.V. pertinente.

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

## 2. PRIVACY DEI DATI

2.1 Ciascuna Parte adotterà misure ragionevoli per proteggere i dati personali (vale a dire, le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile) elaborati nel contesto del Contratto al fine di prevenirne la perdita e l'accesso, l'uso, la cancellazione e la divulgazione non autorizzati; e, come richiesto dalle leggi applicabili, elaborerà i dati personali in modo da garantirne la riservatezza e la sicurezza.

2.2 La Struttura ricettiva riconosce di essere responsabile del trattamento e della sicurezza dei dati personali che detiene ed elabora nel contesto del Contratto, e Booking.com riconosce di essere responsabile del trattamento e della sicurezza dei dati personali che elabora nel contesto del Contratto. La Struttura ricettiva fornisce dati personali a Booking.com solo se tale divulgazione è consentita dalle leggi applicabili. Booking.com sarà il titolare del trattamento dei dati personali (vale a dire il soggetto che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati) per qualsiasi dato personale che elabora. La Struttura ricettiva diventerà il titolare del trattamento dei dati personali in seguito alla ricezione di dati personali, direttamente o indirettamente, da un partner di connettività. Salvo diverso accordo, i partner di connettività gestiscono i dati personali per conto di una Struttura ricettiva. Ciascuna Parte sarà la sola responsabile del trattamento dei dati personali da sola o per suo conto in conformità con le leggi sulla protezione dei dati applicabili. Se richiesto dalle leggi applicabili, le Parti cooperano in buona fede e forniscono assistenza nel caso in cui gli interessati desiderino esercitare i loro diritti di accesso, correzione, cancellazione o portabilità o in caso di richieste da parte delle autorità competenti di dimostrare la conformità agli obblighi imputabili alla Parte.

2.3 Nella misura in cui Booking.com tratti dati personali diversi dai dati degli Ospiti nell'ambito del Contratto, tali dati personali saranno trattati da Booking.com in conformità con l'Informativa sulla privacy di Booking.com applicabile alle Strutture ricettive, consultabile all'indirizzo [www.booking.com](http://www.booking.com). La Struttura ricettiva garantisce che, come richiesto dalle leggi applicabili, ha debitamente e diligentemente informato i membri del personale, gli agenti, i rappresentanti e le altre persone sul trattamento dei loro dati personali da parte di Booking.com (ottenendone, come richiesto dalle leggi applicabili, il consenso) e sul trasferimento transfrontaliero dei loro dati personali verso Paesi che non offrono un'adeguata protezione dei diritti dei dati personali degli interessati.

2.4 La Struttura ricettiva tratta i dati personali che ha ricevuto da Booking.com nell'ambito dei Servizi ai sensi del Contratto solo nella misura necessaria per eseguire i servizi di prenotazione richiesti, o come diversamente concordato tra le Parti per iscritto, in conformità con la legge applicabile, tra cui (se applicabile) il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (UE) 2016/679 e/o la Direttiva 2002/58/CE (ciascuno come modificato o sostituito da atti giuridici successivi) o se la Struttura ricettiva ha ottenuto il consenso esplicito dell'Ospite per qualsiasi altro uso dei dati personali dell'Ospite.

2.5 Se la Struttura ricettiva informerà (o intende farlo) gli Ospiti o altre parti (ad esempio, autorità governative e/o per la protezione dei dati competenti) di una violazione dei dati (qualsiasi incidente scoperto o sospetto che provochi distruzione accidentale, illecita o non autorizzata, perdita, alterazione, accesso, divulgazione o utilizzo di dati personali) che coinvolge dati personali inviati da Booking.com alla Struttura ricettiva, e la notifica farà riferimento a Booking.com, la Struttura ricettiva dovrà innanzitutto fornire a Booking.com, nella misura consentita dalla legge, qualsiasi bozza di notifica e corrispondenza correlata e cooperare ragionevolmente con Booking.com nel finalizzare tale notifica e corrispondenza e altre comunicazioni che possono seguire con gli Ospiti o le autorità. La Struttura ricettiva riconosce che Booking.com si riserva il diritto di informare volontariamente i propri utenti in merito a tale violazione dei dati. A scanso di equivoci, la Struttura Ricettiva non deve informare gli Ospiti o altre parti di una violazione dei dati che coinvolge dati personali che Booking.com ospita su Extranet (definita nella Clausola 4.2) senza la preventiva autorizzazione scritta di Booking.com.

2.6 La Struttura Ricettiva ha facoltà di richiedere che Booking.com metta a disposizione i dati personali collegati alle Prenotazioni degli Ospiti per altri partner, fornitori di servizi o affiliati 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 tipologia di divulgazione viene 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 di tali dati personali nei confronti dei Partner della Struttura Ricettiva.

2.7 Nel caso in cui la parte contraente con Booking.com B.V. non stia trattando (solo) direttamente i dati personali degli Ospiti sotto il proprio controllo (ad esempio come può essere applicabile in caso di filiere, società di gestione della struttura, ecc.), la presente Clausola 2 deve essere letta in modo tale da essere applicata alla Struttura Ricettiva o al Partner della Struttura Ricettiva (se applicabile) che si occupa in ultima analisi di trattare i dati personali degli Ospiti. In tale caso, la parte contraente e/o la Struttura Ricettiva e/o il Partner della Struttura Ricettiva saranno considerati (esclusivi) titolari del trattamento dei dati personali di qualsiasi dato dell'Ospite trattato nell'ambito del Contratto, così come determinato dalla Struttura Ricettiva (come entità sottoscrittore e/o Struttura Ricettiva) e/o dal Partner della Struttura Ricettiva.

### 3. STRUMENTI DI MESSAGGISTICA

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 e la Struttura ricettiva (di seguito "Servizio di messaggistica") utilizzando gli strumenti forniti da Booking.com. Booking.com elaborerà le comunicazioni inviate tramite il Servizio di messaggistica (di seguito "Comunicazioni") in conformità alla Dichiarazione sulla privacy e sui cookie di Booking.com applicabile alle Strutture disponibili su [www.booking.com](http://www.booking.com). Con il presente la Struttura ricettiva accetta e acconsente in modo irrevocabile e incondizionato al trattamento delle Comunicazioni da parte di Booking.com (compresi qualsiasi trattamento, archiviazione, ricezione, accesso, approfondimento e screening delle comunicazioni da parte di Booking.com) e afferma di aver debitamente e diligentemente informato (e, come richiesto dalle leggi applicabili, ottenuto il consenso) i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i membri del personale e altre persone che utilizzano il Servizio di comunicazione per o per conto della Struttura ricettiva (inclusi elaborazione, ricezione, approfondimento, conservazione, screening e accesso a tali comunicazioni da parte di Booking.com).

### 4. USO DEI SERVIZI ONLINE DI BOOKING.COM

4.1 Fermo restando quanto altrimenti previsto nel Contratto, la Struttura ricettiva accetta di conformarsi e di richiedere alle persone che agiscono per suo conto di conformarsi alle Condizioni d'uso dell'Account Business Partner di Booking.com, reperibili all'indirizzo [www.booking.com](http://www.booking.com).

4.2 Booking.com può offrire una rete extranet alla Struttura ricettiva (di seguito "Extranet"). La Struttura ricettiva deve salvaguardare e mantenere riservati l'ID utente e la password e non deve divulgare l'ID utente e la password a persone diverse da quelle che devono avere accesso all'Extranet per adempiere alle proprie responsabilità lavorative. La Struttura ricettiva notificherà tempestivamente e non oltre le 24 ore a Booking.com mediante l'indirizzo <https://report.booking.com> qualsiasi violazione effettiva o sospetta della sicurezza o della riservatezza relativa all'ID utente e alla password utilizzati per accedere all'Extranet di Booking.com.

4.3 La Struttura ricettiva accetta di non utilizzare il Servizio di messaggistica per inviare comunicazioni elettroniche indesiderate a chiunque. La Struttura ricettiva dovrà indennizzare totalmente Booking.com per eventuali reclami di terzi o sanzioni derivanti dall'uso illecito o non autorizzato del Servizio di messaggistica da parte della Struttura ricettiva per i propri scopi.

### 5. SICUREZZA DELLA CARTA DI PAGAMENTO

Nella misura in cui la Struttura ricettiva elabora le informazioni relative alla carta di pagamento ottenute dalla Struttura ricettiva attraverso i servizi di prenotazione di Booking.com, la Struttura ricettiva deve conformarsi e richiedere ai suoi fornitori di servizi di conformarsi costantemente ai requisiti, ai criteri di conformità e ai processi di convalida stabiliti nell'attuale Standard di protezione dei dati per il settore delle carte di pagamento (PCI) stilato dalle principali società emittenti di carte di credito.

## **Allegato 2A**

# **PAGAMENTO FACILITATO PER TUTTE LE TRANSAZIONI CON L'ECCEZIONE DELLE TRANSAZIONI A CUI SI APPLICA L'ALLEGATO 2B o 2C**

## 1. CAMPO DI APPLICAZIONE, DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONE

1.1 Il presente Allegato 2A costituisce parte integrante del contratto di filiera/quadro (incluse le clausole generali applicabili (di seguito "GDT, General Delivery Terms") e collettivamente con il contratto di filiera/quadro, di seguito "Contratto") e deve essere letto congiuntamente con il Contratto. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Allegato 2A, i Termini e Condizioni del Contratto rimangono inalterati e hanno piena efficacia e vigore.

1.2 Salvo diversamente definito nel presente Allegato 2A, i termini in maiuscolo hanno lo stesso significato di quelli indicati nel Contratto. I riferimenti nel presente Allegato 2A alle Clausole indicano le Clausole del presente Allegato 2A, se non diversamente specificato.

## 2. PAGAMENTO FACILITATO

2.1 La Struttura Ricettiva prende atto del fatto (e lo accetta) che Booking.com potrebbe, di volta in volta e in determinate giurisdizioni, facilitare determinati metodi di pagamento anticipato o caparra del Prezzo della camera (come di seguito definito) da parte degli Ospiti a beneficio della Struttura Ricettiva, 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, (di seguito "Pagamento Facilitato"). Booking.com potrebbe di volta in volta incaricare una terza parte (il "Gestore dei pagamenti" o il "Fornitore di servizi di pagamento") dell'agevolazione e dell'elaborazione dei pagamenti. Booking.com stipula contratti con Fornitori di servizi di pagamento per la raccolta dei pagamenti da parte degli Ospiti e il trasferimento e il regolamento dei fondi dovuti alle Strutture Ricettive. Qualsiasi pagamento effettuato da un Ospite a Booking.com (o al proprio Fornitore di servizi di pagamento) nelle vesti di agente per la Struttura Ricettiva, dovrà soddisfare e comportare il versamento di un importo corrispondente del debito dell'Ospite verso la Struttura Ricettiva. Laddove consentito dalla legge, le Parti concordano che, per ciascuna operazione di pagamento alla Struttura Ricettiva (o a beneficio

di quest'ultima) elaborata, 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 dei pagamenti, dalle banche o dalle compagnie delle carte di credito), in aggiunta alle imposte applicabili, per il servizio di Pagamento Facilitato e le operazioni di pagamento sottostanti (ovvero collegati agli stessi). Il pagamento dovrà essere effettuato in conformità con i termini della fattura. Nel caso in cui Booking.com (tramite il Fornitore di servizi di pagamento) non liquidi tali importi alla Struttura Ricettiva, la Struttura Ricettiva dovrà avanzare ricorso solo nei confronti di Booking.com e non direttamente nei confronti dell'Ospite. La Struttura Ricettiva accetta e riconosce che, nel caso in cui, in conformità con la Clausola 2.3, 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 dovute dalla Struttura Ricettiva e non ancora saldate, quest'ultima sarà tuttavia tenuta a corrispondere un importo uguale all'importo totale delle imposte riscosso come parte del Prezzo della Camera agli uffici della giurisdizione pertinente.

2.2 La Struttura Ricettiva accetta e riconosce che per ciascuna prenotazione, l'importo totale della prenotazione (inclusivo di tutte le imposte, spese, extra e supplementi applicabili applicati o inclusi prima del check-in (ad esempio, la colazione) nella misura indicata a Booking.com dalla Struttura Ricettiva (se non diversamente indicato da Booking.com) (di seguito "Prezzo della camera") sarà riscosso ed elaborato dal Gestore dei pagamenti (nella misura in cui applicabile, in conformità con le condizioni di pagamento della Struttura Ricettiva per la prenotazione pertinente e con quanto divulgato sulla Piattaforma).

2.3 La Struttura ricettiva prende atto del fatto (e lo accetta) che Booking.com potrebbe di volta in volta usare il Pagamento facilitato, inclusi altri metodi di pagamento (online) come le carte di credito virtuali per (i) il pagamento anticipato o la caparra del Prezzo della camera da parte dell'Ospite alla Struttura ricettiva tramite il Gestore dei pagamenti, con regolazione finale del pagamento, e (ii) la regolazione e il pagamento di quanto segue: (a) la Commissione dovuta e non ancora saldata dopo aver scalato le Commissioni dovute e non ancora saldate, e (b) tali altri importi dovuti dalla Struttura ricettiva a Booking.com (inclusi i relativi costi, spese e commissioni, laddove applicabili, di volta in volta notificati da Booking.com rispetto al Pagamento facilitato e/o addebitati dai Gestori dei pagamenti, dalle banche e/o dalle compagnie delle carte di credito in questione) (più le imposte) con l'importo complessivo di tutti i Prezzi delle Camere elaborati in qualsiasi momento tramite il Gestore dei pagamenti. In caso di fondi insufficienti per scalare e saldare tutti gli importi dovuti a Booking.com, Booking.com avrà diritto a riscuotere la differenza tramite Addebito diretto (laddove disponibile), di scalare tali importi dal Deposito cauzionale (laddove applicabile), oppure, in alternativa, la Struttura ricettiva dovrà, alla prima richiesta di Booking.com, versare la differenza sul conto corrente di volta in volta indicato da Booking.com.

2.4 Salvo diversa disposizione delle norme locali, la Struttura Ricettiva accetta e riconosce che è costantemente responsabile della riscossione, del versamento, della trattenuta e del pagamento alle autorità (fiscali) pertinenti (nei casi applicabili) delle imposte, degli oneri, dei supplementi e degli extra pertinenti relativamente al Prezzo della camera (comprese le imposte, gli oneri, i supplementi, gli importi e le commissioni pertinenti non inclusi nel Prezzo della camera) e del versamento, della trattenuta e del pagamento (nei casi applicabili) delle imposte sulla Commissione, alle autorità fiscali competenti. Purché Booking.com non abbia indicato che determinate imposte, commissioni, oneri, supplementi (ad esempio, la colazione) o altri importi non sono inclusi nel prezzo della camera (di seguito "Elementi esclusi"), 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, salvo per gli Elementi esclusi (laddove applicabili).

2.5 Il Prezzo della camera sarà trasferito da Booking.com alla Struttura ricettiva ai sensi delle disposizioni definite nella presente clausola 2.5. Il trasferimento può avvenire (i) attraverso un bonifico bancario o (ii) fornendo alla Struttura ricettiva una carta di credito virtuale (di seguito "Carta virtuale"). In caso di bonifico bancario, viene trasferito solo il saldo del Prezzo della camera meno le Commissioni dovute e non ancora saldate (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"). In caso di trasferimento tramite una Carta virtuale, viene trasferito solo il saldo del Prezzo della camera meno gli importi che Booking.com deve trattenere in base alle leggi o ai regolamenti locali, o il loro equivalente in un'altra valuta (di seguito "Importo VC").

#### **Regole generali relative a qualsiasi trasferimento:**

Fatti salvi altri diritti di Booking.com contemplati dalle presenti Clausole Generali, Booking.com ha facoltà di sospendere senza preavviso il pagamento dell'Importo VC o dell'Importo Netto, a seconda dei casi, laddove sospetti frodi o altre attività illegali associate alla transazione o una violazione del contratto. La Struttura Ricettiva si assume tutti i rischi di cambio valuta, inclusa la conversione del Prezzo della camera. Eventuali fondi detenuti da una banca, dal Gestore dei pagamenti o da altri terzi non generano interessi. 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 compagnie 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.

#### **Per il pagamento tramite Carta virtuale:**

La Struttura Ricettiva non può autorizzare il pagamento o addebitare alcun importo sulla Carta Virtuale fino alla data in cui la prenotazione dell'Ospite diventa non rimborsabile oppure, fatti salvi gli altri diritti di Booking.com in base alle presenti Clausole Generali, a partire da un'altra data che Booking.com potrebbe comunicare qualora (a) cerchi di limitare la propria esposizione finanziaria (complessiva), (b) sospetti che il pagamento possa diventare oggetto di storno o (c) sospetti la presenza di frode o altra attività illegale associata alla transazione. La Carta virtuale è valida solo per la prenotazione a cui è stata assegnata e per l'importo e la valuta specificati nella conferma della prenotazione a cui è stata assegnata. La Struttura ricettiva dovrà riscuotere l'Importo VC addebitando l'importo sulla Carta virtuale durante il periodo di tempo che termina 12 mesi dopo la data del check-out dell'Ospite (di seguito "Termine ultimo"). Prima del Termine ultimo, Booking.com dovrà

compiere sforzi commercialmente ragionevoli per informare la Struttura ricettiva dell'Importo VC o di qualsiasi porzione disponibile per la riscossione da parte della Struttura ricettiva. Le parti convengono che le informazioni che Booking.com fornisce alla Struttura ricettiva in merito all'Importo VC (o alla porzione di esso) che la Struttura ricettiva può riscuotere, devono soddisfare tutti gli obblighi di informazione di Booking.com ai sensi della legge applicabile. Qualora la Struttura ricettiva non riscuota l'Importo VC, o parte di esso, entro il Termine ultimo, a partire da e dopo il Termine ultimo (i), la Carta virtuale dovrà essere disattivata, (ii) i diritti e i reclami della Struttura ricettiva relativi a tale importo cesseranno automaticamente di esistere (incluso, a scampo di equivoci, qualsiasi diritto di compensazione), e (iii) Booking.com avrà pieno diritto, titolo e interesse su e per tale importo. A partire dal e successivamente al Termine ultimo, la Struttura ricettiva, senza ulteriori azioni, con il presente rilascia e assolve per sempre Booking.com da qualsivoglia richiesta di risarcimento relativa all'Importo VC (incluso esplicitamente e a scampo di equivoci richieste di risarcimento relative all'Importo VC (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 VC (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 ai sensi del presente Contratto.

#### **Per i pagamenti tramite bonifico bancario:**

La Struttura ricettiva deve fornire i dati corretti del conto corrente a Booking.com. Booking.com dovrà versare l'Importo netto sul conto corrente indicato dalla Struttura ricettiva entro 14 giorni dal termine del mese in cui l'Ospite ha effettuato il check-out. La Struttura ricettiva si accollerà tutte le perdite derivanti da informazioni errate fornite a Booking.com, come dati errati del conto corrente.

2.6 In caso di attività fraudolente (effettive o presunte) poste in essere dalla Struttura ricettiva, o nel caso in cui la legge, un'ordinanza emessa da un tribunale, determinate istruzioni o ingiunzioni (semi) istituzionali, una sentenza arbitrale (o una delibera analoga), una citazione in giudizio, o la politica di cancellazione, impongano a Booking.com di rimborsare l'intero Prezzo della camera o parte dello stesso (ovvero laddove ciò sia altrimenti equo e ragionevole), 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 dovrà essere effettuato entro 14 giorni dalla richiesta da parte di Booking.com).

2.7 Nella misura in cui la Struttura ricettiva accetta il rimborso di un Prezzo della camera non rimborsabile (o di parte di esso) pagato totalmente o parzialmente, Booking.com avrà il diritto di richiedere all'Ospite il saldo dell'importo corrispondente per conto della Struttura ricettiva. Nella misura in cui l'importo rilevante sia già stato trasferito alla Struttura ricettiva in conformità alla clausola 2.5 del presente Allegato 2, Booking.com ha il diritto di richiedere il rimborso da parte della Struttura ricettiva dell'importo pertinente in qualsiasi modo disponibile. Nella misura in cui l'importo rilevante non sia stato trasferito alla Struttura ricettiva in conformità alla clausola 2.5 del presente Allegato 2A, Booking.com non dovrà trasferire l'importo rilevante e/o avrà diritto a bloccare il trasferimento dell'importo rilevante.

2.8 In caso di mancata presentazione o cancellazione, Booking.com avrà il diritto di 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.

2.9 Fatto salvo quanto altrimenti previsto dalla legge 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 (come richiesto dalle leggi applicabili) tutte le imposte, i supplementi e le spese applicabili). La Struttura ricettiva non deve fatturare (o inviare una fattura) 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 della camera.

### **3. LOTTA AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO**

3.1 A causa delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia di contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione e ad altri reati finanziari, Booking.com non può rendere disponibile il Servizio e accettare pagamenti o effettuare, elaborare o agevolare i pagamenti su un conto corrente (di seguito "Conto corrente") che non sia correlato alla giurisdizione in cui si trova la Struttura ricettiva (ovvero, l'"entità giuridica") e (ma in ogni caso) nella misura in cui una delle seguenti garanzie non risulti essere vera. Con il presente, la Struttura ricettiva dichiara e garantisce che per tutte le sue strutture (nonostante la giurisdizione del Conto corrente):

(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 corrente);

(ii) è la titolare del Conto corrente;

(iii) il pagamento e il trasferimento da/verso il Conto corrente sono in linea con il principio del libero mercato e conformi a tutte le leggi, le normative, i codici, i regolamenti, le ordinanze e le norme applicabili e non violano alcuna legge, trattato, regolamento, codice o normativa in materia di sanzioni, contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione fiscale o a qualsiasi altro reato finanziario; e

(iv) il Conto corrente non è (direttamente o indirettamente) utilizzato per riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo, evasione fiscale, elusione fiscale, reati finanziari, violazioni delle sanzioni finanziarie o altre attività illegali.

3.2 Con il presente, la Struttura Ricettiva dichiara e garantisce che per tutte le sue strutture, inclusi i propri

dirigenti/funzionari e titolari (diretti, indiretti e beneficiari ultimi) e i rispettivi amministratori/funzionari non è in alcun modo collegata a, parte di, coinvolta in, associata a, sotto il controllo (totale o parziale) di, gestita da o di proprietà di:

(a) terroristi e organizzazioni terroristiche;

(b) parti/persone soggette a sanzioni; e/o

(c) parti/persona che siano state giudicate (i) colpevoli o che (ii) abbiano concordato il patteggiamento o il differimento dell'azione penale per partecipazione ammessa a episodi di riciclaggio di denaro, evasione fiscale, corruzione, crimini finanziari o frode.

3.3 In caso di violazione reale o presunta della presente Clausola 3, la Struttura Ricettiva dovrà inviare immediatamente notifica a Booking.com.

## **Allegato 2B**

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

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

1.1. Il presente Allegato 2B costituisce parte integrante del contratto di filiera/quadro (incluse le clausole generali applicabili (di seguito "GDT, General Delivery Terms") e collettivamente con il contratto di filiera/quadro, di seguito "Contratto") e deve essere letto congiuntamente con il Contratto. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Allegato 2B, i Termini e Condizioni del Contratto rimangono inalterati e hanno piena efficacia e vigore.

1.2. Salvo diversamente definito nel presente Allegato 2B, i termini in maiuscolo hanno lo stesso significato di quelli indicati nel Contratto. I riferimenti nel presente Allegato 2B alle Clausole indicano le Clausole del presente Allegato 2B, se non diversamente specificato.

## **2. PAGAMENTO FACILITATO**

2.1. La Struttura ricettiva prende atto del fatto (e lo accetta) che Booking.com potrebbe, di volta in volta e in determinate giurisdizioni, mettere a disposizione sulla Piattaforma determinati metodi di pagamento anticipato o caparra del Prezzo della camera (come di seguito definito) da parte degli Ospiti, 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, ("Pagamento facilitato").

2.2. Booking.com può di volta in volta consentire a terzi (il "Gestore dei pagamenti") di operare attraverso la Piattaforma allo scopo di abilitare il Pagamento facilitato. Il presente Allegato 2B si applica se il tipo di Pagamento facilitato concordato riguarda il Gestore dei pagamenti (1) che fornisce servizi (i "Servizi del gestore") alla Struttura ricettiva, in base a un rapporto contrattuale diretto, 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"); e (2) pagando gli importi così riscossi in relazione ai Pagamenti elaborati direttamente alla Struttura ricettiva.

2.3. Le Parti riconoscono che il Pagamento facilitato ai sensi del presente Allegato 2B comporta:

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

(ii) un accordo contrattuale separato (la "Documentazione del gestore delle prenotazioni") di cui la Struttura ricettiva non sarà una parte, e in base al quale Booking.com consente al Gestore dei pagamenti di offrire i Servizi di elaborazione alle Strutture ricettive attraverso la Piattaforma.

2.4. Se una Struttura ricettiva determina che desidera utilizzare i Servizi del gestore e accetta di essere vincolata dalla Documentazione PP:

(i) la Struttura ricettiva autorizza Booking.com a eseguire tutte le misure necessarie per effettuare tale scelta e per consentire alla Struttura ricettiva di aprire un conto con il Gestore dei pagamenti (e/o di integrare un nuovo conto con 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. In particolare, ma a titolo esemplificativo, la Struttura ricettiva fornisce tali informazioni a, o come indicato da, Booking.com come richiesto per la fornitura del Pagamento facilitato, comprese tutte le informazioni necessarie per l'identificazione della Struttura ricettiva per questioni normative (incluse prevenzione delle frodi, riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo); e

(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 tali informazioni a, o come indicato da, Booking.com, come richiesto ai fini di consentire al Gestore dei pagamenti di effettuare pagamenti in relazione ai Pagamenti elaborati. La Struttura Ricettiva dovrà assicurare che tutte le informazioni fornite a Booking.com in qualsiasi momento siano complete e accurate, dovrà farsi carico di eventuali perdite derivanti da informazioni errate fornite a Booking.com e dovrà indennizzare Booking.com contro tutte le responsabilità, perdite, costi e spese 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 accetta di utilizzare i Servizi del gestore solo ai fini della riscossione degli importi dovuti dagli Ospiti (e non per scopi proibiti dalla Documentazione del gestore dei pagamenti), dovrà informarsi in ogni momento in merito al contenuto e adempiere ai propri obblighi ai sensi della Documentazione PP e indennizzare Booking.com contro tutte le responsabilità, perdite, costi e spese che Booking.com potrebbe subire o sostenere (incluso ma non limitato alla Documentazione del gestore delle prenotazioni) a seguito di qualsiasi mancato adempimento di tali obblighi da parte della Struttura ricettiva quando dovuto o a seguito dell'uso improprio di qualsiasi Servizio del gestore da parte di terzi (diverso da tale uso improprio derivante da inadempienza intenzionale o negligenza da parte di Booking.com, dei suoi dipendenti o agenti).

2.7. La fornitura di Servizi del gestore da parte del Gestore dei pagamenti alla Struttura ricettiva è a discrezione del Gestore dei pagamenti e può essere revocata in qualsiasi momento dal Gestore dei pagamenti in conformità con i termini della Documentazione PP. Booking.com declina ogni responsabilità per qualsiasi decisione del Gestore dei pagamenti di non fornire o cessare di fornire i Servizi del gestore 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. Booking.com non ha l'obbligo di garantire che i Servizi del gestore 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. La Struttura Ricettiva comprende e accetta che Booking.com e il Gestore dei pagamenti possano condividere informazioni (soggette alla privacy e agli obblighi legali di ciascuna parte) relative a qualsiasi frode effettiva o sospetta o uso improprio dei Servizi del gestore.

2.9. Booking.com ha la facoltà di effettuare addebiti incrociati o richiedere un risarcimento dalla Struttura Ricettiva per eventuali oneri, costi o spese sostenute da Booking.com per consentire la fornitura del Pagamento facilitato e dei Servizi del gestore attraverso la Piattaforma, incluso ma non limitato a eventuali oneri dovuti ai sensi della Documentazione del gestore delle prenotazioni, più le imposte (laddove applicabili). Il pagamento deve essere effettuato in conformità con i termini della fattura o Booking.com è con il presente irrevocabilmente autorizzato dalla Struttura Ricettiva a incaricare il Gestore dei pagamenti per il pagamento 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 (a) la Commissione dovuta e non ancora saldata, e/o (b) gli altri importi dovuti dalla Struttura Ricettiva a Booking.com. In caso di fondi insufficienti per scalare e saldare tutti gli importi dovuti a Booking.com, o qualora Booking.com non fornisca tale incarico, Booking.com avrà diritto a riscuotere la differenza tramite Addebito diretto (laddove disponibile), di scalare tali importi dal Deposito cauzionale (laddove applicabile), oppure, in alternativa, la Struttura ricettiva dovrà, alla prima richiesta di Booking.com, versare la differenza sul conto corrente di volta in volta indicato da Booking.com.

2.11. La Struttura ricettiva accetta e riconosce che per ciascuna prenotazione, l'importo totale della prenotazione (inclusivo di tutte le imposte, oneri, extra e supplementi applicabili applicati sulla Piattaforma o inclusi prima del check-in (ad esempio, la colazione) nella misura indicata a Booking.com dalla Struttura ricettiva (se non diversamente indicato da Booking.com)) (di seguito "Prezzo della camera") sarà riscosso ed elaborato dal Gestore dei pagamenti (nella misura in cui applicabile, in conformità con le condizioni di pagamento della Struttura ricettiva per la prenotazione pertinente come divulgato sulla Piattaforma e nelle altre disposizioni del Contratto). La Struttura ricettiva accetta e riconosce che il Prezzo della camera possa essere pagato dall'Ospite in una valuta diversa.

2.12. La Struttura Ricettiva si assume tutti i rischi di cambio valuta, inclusa la conversione del Prezzo della camera. La Struttura ricettiva accetta e riconosce che a causa dei tassi di cambio fluttuanti e dei costi/oneri addebitati per la riscossione, l'elaborazione e il pagamento dei Pagamenti elaborati, possono sussistere delle differenze tra il Prezzo della camera (come caricato dalla Struttura ricettiva nel sistema), il Pagamento elaborato applicabile e l'importo del Pagamento elaborato pertinente ricevuto dalla Struttura ricettiva e la Struttura ricettiva non dovrà addebitare, richiedere il pagamento o riscuotere alcun importo dall'Ospite in relazione a tale differenza.

2.13. La Struttura ricettiva accetta e riconosce che è costantemente responsabile della riscossione, del versamento, della trattenuta e del pagamento alle autorità (fiscali) pertinenti (come applicabile) delle imposte, degli oneri, dei supplementi e degli extra pertinenti relativamente al Prezzo della camera (comprese le imposte, gli oneri, i supplementi, gli importi e le commissioni pertinenti non inclusi nel Prezzo della camera) e del versamento, della trattenuta e del pagamento (come

applicabile) delle imposte sulla Commissione, alle autorità fiscali competenti. Purché non sia chiaramente indicato nelle Informazioni sulla Struttura ricettiva applicabili che determinate imposte, costi, oneri, supplementi (ad esempio, la colazione) o altri importi non sono inclusi nel Prezzo della camera (di seguito "Elementi esclusi"), 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 (salvo per gli Elementi esclusi (laddove applicabili)).

2.14. Nel caso in cui:

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

(ii) Booking.com:

(1) sia obbligato da qualsiasi politica di cancellazione applicabile o dalla legge, da un ordine del tribunale, da un'istruzione o da un'ingiunzione (semi) governativa, da una sentenza arbitrale (o sentenza simile) o da una citazione in giudizio a rimborsare l'intero Prezzo della camera o parte dello stesso; oppure

(2) determini a sua discrezione che è ragionevole o equo fornire all'Ospite applicabile un rimborso totale o parziale del Prezzo della camera,

Booking.com avrà il diritto di (a) incaricare il Gestore dei pagamenti di annullare qualsiasi Pagamento elaborato relativo all'importo del rimborso non ancora completato e di effettuare un rimborso di qualsiasi Pagamento elaborato completato; oppure (b) saldare l'importo rilevante con l'Ospite per conto della Struttura ricettiva dalle proprie risorse e incaricare il Gestore dei pagamenti per conto della Struttura ricettiva di rimborsare l'importo così saldato dai Pagamenti elaborati. In caso di fondi insufficienti per scalare e saldare tutti gli importi dovuti a Booking.com, relativamente a eventuali rimborsi, o qualora Booking.com non fornisca tale incarico, Booking.com avrà diritto a riscuotere la differenza tramite Addebito diretto (laddove disponibile), di scalare tali importi dal Deposito cauzionale (laddove applicabile), oppure, in alternativa, la Struttura ricettiva dovrà, alla prima richiesta di Booking.com, versare la differenza sul conto corrente di volta in volta indicato da Booking.com.

2.15. In caso di mancata presentazione o cancellazione, Booking.com avrà il diritto di 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.

2.16. Fatto salvo quanto altrimenti previsto dalla legge 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 (come richiesto dalle leggi applicabili) tutte le imposte, i supplementi e le spese applicabili). La Struttura ricettiva non deve fatturare (o inviare una fattura) 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 della camera.

### 3. LOTTA AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO

3.1. A causa delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia di sanzioni, contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione e ad altri reati finanziari, la Struttura Ricettiva non può usare il Pagamento Facilitato per richiedere il pagamento dei Pagamenti elaborati su un conto corrente (di seguito "**Conto corrente**") che non sia correlato alla giurisdizione in cui si trova la Struttura Ricettiva (in quanto "entità legale") e nella misura in cui una delle seguenti garanzie non risulti essere vera. Con il presente la Struttura Ricettiva dichiara e garantisce in merito a qualsiasi Conto corrente (indipendentemente dalla giurisdizione) che:

(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 corrente);

(ii) è la titolare del Conto corrente;

(iii) qualsiasi pagamento e trasferimento da/verso il Conto corrente è in linea con il principio del libero mercato e conforme a tutte le leggi, le normative, i codici, i regolamenti, le ordinanze e le norme applicabili e non violano alcuna legge, trattato, regolamento, codice o normativa in materia di sanzioni, contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione fiscale o a qualsiasi altro reato finanziario; e

(iv) il Conto corrente non è (direttamente o indirettamente) utilizzato per riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo, evasione fiscale, elusione fiscale, reati finanziari, violazioni delle sanzioni finanziarie o altre attività illegali.

3.2. Con il presente, la Struttura Ricettiva dichiara e garantisce che per tutte le sue strutture, inclusi i propri dirigenti/funzionari e titolari (diretti, indiretti e beneficiari ultimi) e i rispettivi amministratori/funzionari non è in alcun modo collegata a, parte di, coinvolta in, associata a o sotto il controllo (totale o parziale) di, gestita da o di proprietà di:

(i) terroristi e organizzazioni terroristiche;

(ii) parti/persona soggette a sanzioni; e/o

(iii) parti/personone che siano state giudicate (i) colpevoli o che (ii) abbiano concordato il patteggiamento o il differimento dell'azione penale per partecipazione ammessa a episodi di riciclaggio di denaro, evasione fiscale, corruzione, crimini finanziari o frode.

3.3 In caso di violazione reale o presunta della presente Clausola 3, la Struttura Ricettiva dovrà inviare immediatamente notifica a Booking.com.

## **Allegato 2C**

# **PAGAMENTO FACILITATO PER TUTTE LE TRANSAZIONI NAZIONALI NEGLI STATI UNITI CON L'ECCEZIONE DELLE TRANSAZIONI A CUI SI APPLICA L'ALLEGATO 2B**

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

1.1. Il presente Allegato 2C non verrà 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 effettuate negli Stati Uniti saranno governate dall'Allegato 2A. Le disposizioni incluse nell'Allegato 2C rimarranno applicabili alle prenotazioni effettuate prima del 15 dicembre 2020, a prescindere dalla tempistica delle transazioni di pagamento.

1.2. Il presente Allegato 2C costituisce parte integrante del contratto di filiera/quadro, incluse le clausole generali applicabili (di seguito "Clausole Generali") e collettivamente con il contratto di filiera/quadro, (di seguito "Contratto") e deve essere letto congiuntamente con il Contratto. Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente Allegato 2C, i Termini e Condizioni del Contratto rimangono inalterati e hanno piena efficacia e vigore.

1.3. Salvo diversamente definito nel presente Allegato 2C, i termini in maiuscolo hanno lo stesso significato di quelli indicati nel Contratto. I riferimenti nel presente Allegato 2C alle Clausole indicano le Clausole del presente Allegato 2C, se non diversamente specificato.

## **2. PAGAMENTO FACILITATO**

2.1. La Struttura ricettiva prende atto del fatto (e lo accetta) che Booking.com potrebbe, di volta in volta e in determinate giurisdizioni, mettere a disposizione sulla Piattaforma determinati metodi di pagamento anticipato o caparra del Prezzo della camera (come di seguito definito) da parte di un Ospite alla Struttura ricettiva, nel qual caso i bonifici, i pagamenti tramite carta di credito o le altre forme di pagamento online, potrebbero essere elaborati per il pagamento della Struttura ricettiva, ("Pagamento facilitato").

2.2. Booking.com può di volta in volta consentire a terzi (il "Gestore dei pagamenti") di operare sulla Piattaforma allo scopo di abilitare il Pagamento facilitato. Il presente Allegato 2C si applica se il Pagamento facilitato riguarda il Gestore dei pagamenti che fornisce servizi (i "Servizi del gestore") agli Ospiti, in base a un rapporto contrattuale diretto, (1) riscuotendo pagamenti dagli Ospiti in relazione ai metodi di pagamento gestiti dal Gestore dei pagamenti ("Pagamenti elaborati"); e (2) pagando gli importi riscossi direttamente alle Strutture ricettive per conto degli Ospiti.

2.3. Pagamento facilitato ai sensi del presente Allegato 2C:

(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 Booking.com, nell'ambito dell'accordo tra il Gestore dei pagamenti e Booking.com, in base al quale il Gestore dei pagamenti è autorizzato a fornire Servizi del Gestore sulla Piattaforma per consentire agli Ospiti di effettuare pagamenti alle Strutture ricettive.

(iii) 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 regolamentari (compresa la prevenzione di frodi, riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo).

2.4. Booking.com declina ogni responsabilità per qualsiasi decisione del Gestore dei pagamenti di non fornire o cessare di fornire i Servizi del Gestore 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 del Gestore. 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 siano disponibili sulla Piattaforma.

2.5. Booking.com o il Gestore dei Pagamenti hanno 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. La Struttura Ricettiva comprende e accetta che Booking.com e il Gestore dei pagamenti possano condividere informazioni (soggette alla privacy e agli obblighi legali di ciascuna parte) relative a qualsiasi frode effettiva o sospetta o uso improprio dei Servizi del gestore.



2.6. Booking.com ha la facoltà di effettuare addebiti incrociati o richiedere un risarcimento dalla Struttura ricettiva per eventuali oneri, costi o spese relative alla fornitura del Pagamento facilitato e/o dei Servizi del Gestore, più eventuali imposte (se applicabile). Il pagamento dovrà essere effettuato in conformità con i termini della fattura.

2.7. La Struttura ricettiva accetta e riconosce che per ciascuna prenotazione, l'importo totale della prenotazione (il "Prezzo della camera") includerà tutte le imposte, spese, extra e supplementi applicabili applicati o inclusi prima del check-in (ad esempio, la colazione) nella misura indicata a Booking.com dalla Struttura ricettiva (se non diversamente indicato da Booking.com). Il Prezzo della camera sarà l'importo riscosso dall'Ospite ed elaborato dal Gestore dei pagamenti per il pagamento alla Struttura ricettiva (nella misura in cui applicabile, in conformità con le condizioni di pagamento della Struttura ricettiva per la prenotazione rilevante come indicato sulla Piattaforma e le 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, controversie, adeguamenti del saldo, riaddebiti o altre questioni correlate relative a qualsiasi pagamento.

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

Regole generali relative a qualsiasi trasferimento:

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 compagnie 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.

Per i pagamenti tramite bonifico bancario:

La Struttura ricettiva accetta di fornire i dati del conto corrente corretti a Booking.com per la successiva trasmissione al Gestore dei pagamenti per il pagamento 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 corrente fornito.

Per il pagamento tramite Carta virtuale:

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 accetta, e 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.

2.9. La Struttura ricettiva accetta e riconosce che è costantemente responsabile della riscossione, del versamento, della trattenuta e del pagamento alle autorità (fiscali) pertinenti (come applicabile) delle imposte, degli oneri, dei supplementi e degli extra pertinenti relativamente al Prezzo della camera (comprese le imposte, gli oneri, i supplementi, gli importi e le commissioni pertinenti non inclusi nel Prezzo della camera) e del versamento, della trattenuta e del pagamento (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, costi, oneri, supplementi (ad esempio, la colazione) o altri importi non sono inclusi nel Prezzo della camera (di seguito "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)).

2.10. Nel caso in cui:

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

(ii) Booking.com:

(1) sia obbligato da qualsiasi politica di cancellazione applicabile o dalla legge, da un ordine del tribunale, da un'istruzione o da un'ingiunzione (semi) governativa, da una sentenza arbitrale (o sentenza simile) o da una citazione in giudizio; oppure

(2) determini a sua discrezione che è ragionevole o equo fornire all'Ospite applicabile un rimborso totale o parziale del Prezzo della camera,

Booking.com avrà diritto al rimborso da parte della Struttura ricettiva su sua richiesta. In caso di mancata presentazione o cancellazione, Booking.com avrà il diritto di 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.

2.11. Fatto salvo quanto altrimenti previsto dalla legge 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 (come richiesto dalle leggi applicabili) tutte le imposte, i supplementi e le spese applicabili). La Struttura ricettiva non deve fatturare (o inviare una fattura) Booking.com per la prenotazione o il soggiorno. Nessuna disposizione del presente Contratto suggerisce o implica che Booking.com agisca od operi come responsabile, commerciante o (ri)venditore di qualsiasi camera.

#### 2.12. Booking.com:

(i) può, a sua assoluta discrezione, di volta in volta 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. Nel caso in cui ciò si verifichi, 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 effettuare il pagamento di tale Pagamento ritardato del gestore direttamente a Booking.com invece che alla Struttura ricettiva; e

(ii) può di volta in volta, a sua assoluta discrezione, effettuare pagamenti al Gestore dei pagamenti di 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 fa ciò, la Struttura ricettiva corrisponderà a Booking.com a titolo di rimborso l'importo che altrimenti avrebbe pagato al Gestore dei pagamenti; e

2.13. la Struttura ricettiva riconosce e accetta che, qualora riceva il pagamento tramite Pagamento facilitato con una Carta virtuale, quindi, tra la Struttura ricettiva e l'Ospite, si riterrà irrevocabilmente che la Struttura ricettiva abbia ricevuto la liquidazione completa e definitiva del pagamento nel momento in cui la Carta virtuale è autorizzata e non successivamente quando la Struttura ricettiva riceve il pagamento tramite il merchant acquirer.

### 3. LOTTA AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO

3.1. A causa delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia di sanzioni, contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione e ad altri reati finanziari, la Struttura Ricettiva non può usare il Pagamento Facilitato per richiedere il pagamento dei Pagamenti elaborati su un conto corrente (di seguito "Conto corrente") che non sia correlato alla giurisdizione in cui si trova la Struttura Ricettiva (in quanto "entità legale") e nella misura in cui una delle seguenti garanzie non risulti essere vera. Nel presente documento la Struttura Ricettiva dichiara e garantisce in merito a qualsiasi Conto corrente (indipendentemente dalla giurisdizione) che:

(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 corrente);

(ii) è la titolare del Conto corrente;

(iii) qualsiasi pagamento e trasferimento da/verso il Conto corrente è in linea con il principio del libero mercato e conforme a tutte le leggi, le normative, i codici, i regolamenti, le ordinanze e le norme applicabili e non violano alcuna legge, trattato, regolamento, codice o normativa in materia di sanzioni, contrasto al riciclaggio di denaro, alla corruzione, al finanziamento del terrorismo, all'evasione fiscale o a qualsiasi altro reato finanziario; e

(iv) il Conto corrente non è (direttamente o indirettamente) utilizzato per riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo, evasione fiscale, elusione fiscale, reati finanziari, violazioni delle sanzioni finanziarie o altre attività illegali.

3.2. Con il presente, la Struttura Ricettiva dichiara e garantisce che per tutte le sue strutture, inclusi i propri dirigenti/funzionari e titolari (diretti, indiretti e beneficiari ultimi) e i rispettivi amministratori/funzionari non è in alcun modo collegata a, parte di, coinvolta in, associata a o sotto il controllo (totale o parziale) di, gestita da o di proprietà di:

(i) terroristi e organizzazioni terroristiche;

(ii) parti/persone soggette a sanzioni; e/o

(iii) parti/personche siano state giudicate (i) colpevoli o che (ii) abbiano concordato il patteggiamento o il differimento dell'azione penale per partecipazione ammessa a episodi di riciclaggio di denaro, evasione fiscale, corruzione, crimini finanziari o frode.

3.3 In caso di violazione reale o presunta della presente Clausola 3, la Struttura Ricettiva dovrà inviare immediatamente notifica a Booking.com.

### Allegato 3

## PAESI CON PARITÀ RIDOTTA

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

## Allegato 4

# DISPOSIZIONI PER PAESI CON PARITÀ AMPIA

Fatto salvo quanto diversamente concordato nel Contratto, nella misura in cui la Struttura Ricettiva (ovvero in questo Allegato 4 la "struttura") è sita in un Paese con parità ampia, si applicano i termini e condizioni seguenti sostituendo eventuali termini in conflitto nel Contratto:

### 2.2 Restrizioni relative alle camere e alla parità

2.2.1 La Struttura Ricettiva dovrà accordare a Booking.com la parità di tariffe e di disponibilità ("Parità").

Parità di tariffe significa le stesse tariffe (o tariffe migliori) per la stessa struttura, lo stesso tipo di camera, le stesse date, lo stesso tipo di letti, lo stesso numero di ospiti, gli stessi (o migliori) comfort o extra (ad es. colazione gratuita, Wi-Fi, check-out anticipato/in ritardo), le stesse o migliori restrizioni e politiche (quali ad esempio i regolamenti relativi alla modifica e alla cancellazione delle prenotazioni), che sono 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 Struttura Ricettiva, con i concorrenti di Booking.com (inclusi qualsiasi intermediario e 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 ristretto di utenti; per "gruppo ristretto di utenti" si intende un gruppo chiaramente delimitato e con iscrizione non automatica, per il quale vale quanto segue: (i) i clienti indicano espressamente che desiderano iscriversi al gruppo, (ii) l'interfaccia online o per dispositivi mobili usata dagli iscritti al gruppo ristretto di utenti è protetta con una password, (iii) gli iscritti al gruppo ristretto di utenti hanno completato un profilo del cliente, e (iv) il cliente a cui viene offerta la tariffa (o per cui la stessa viene resa disponibile) ha già precedentemente effettuato almeno una prenotazione come iscritto al gruppo ristretto di utenti, a condizione che tali tariffe non siano (direttamente o indirettamente) disponibili al pubblico. Nel caso in cui una tariffa per un gruppo ristretto di utenti venga (direttamente o indirettamente) resa disponibile al pubblico, da parte della Struttura Ricettiva, di un concorrente diretto o indiretto di Booking.com o di altre terze parti (piattaforme), 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.

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 qualsiasi intermediario e agenzia di viaggi o prenotazione online o offline) e/o con qualsiasi altra terza parte (online o offline) che è un partner commerciale della Struttura Ricettiva, che è altrimenti collegata a quest'ultima o che ha un qualsiasi legame con quest'ultima.

#### Nota esplicativa:

Booking.com effettua investimenti per attrarre gli Ospiti e consentire loro di confrontare le varie Strutture Ricettive sulla sua Piattaforma. Le Strutture Ricettive fissano in genere i prezzi sulla Piattaforma. 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.

2.5.6 In caso di richiesta di risarcimento valida avanzata da un Cliente ai sensi della condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo, Booking.com dovrà tempestivamente notificare la Struttura Ricettiva in merito alla richiesta di risarcimento e fornire alla Struttura Ricettiva informazioni dettagliate sulla stessa. La Struttura Ricettiva dovrà immediatamente correggere, laddove applicabile, le tariffe offerte sulla Piattaforma di Booking.com, in modo che per le prenotazioni future sia disponibile la tariffa più bassa. La Struttura Ricettiva, inoltre, dovrà immediatamente correggere nei propri registri la tariffa indicata nella prenotazione dell'Ospite in questione. 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.

5.1 (iii) il prezzo per le camere pubblicizzato sulle Piattaforme 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 tramite un altro sistema o canale e

6.2 (iii) qualsiasi richiesta di risarcimento avanzata dagli Ospiti ai sensi della condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo (o collegata alla stessa), nel caso la richiesta di risarcimento ai sensi della condizione Rimborsiamo le differenze di prezzo (o collegata alla stessa) non venga risolta dall'Ospite e dalla Struttura Ricettiva al momento del check-out dell'Ospite (con il pagamento della tariffa più bassa);