

Condizioni generali di contratto per i partner del portale dell'azienda Tiscover GmbH

Valide a partire dal 01.03.2012

1. Oggetto e condizioni del contratto

Oggetto del presente contratto è la mediazione di servizi di sistemazione nella struttura alberghiera (hotel, pensione, locanda, appartamento o strutture analoghe) del contraente (di seguito denominata "hotel").

A tale scopo l'hotel viene incluso nel sistema globale Tiscover, di seguito indicato anche come "sistema Tiscover" o "Tiscover", con i prezzi e le informazioni comunicati di volta in volta dall'hotel. Il sistema Tiscover include la vendita tramite collaboratori e partner di distribuzione di Tiscover e tramite società collegate a Tiscover. Le società collegate sono quelle in cui Tiscover o i soci/azionisti diretti o indiretti di Tiscover detengono almeno il 50% dei diritti di voto o delle quote.

Il presente contratto vale anche per le informazioni sull'hotel e le prenotazioni che Tiscover o le società collegate caricano o effettuano in Tiscover attraverso sistemi di terze parti.

Il presente contratto entra in vigore con l'inserimento del contratto firmato in Tiscover o con la stipulazione elettronica e l'inserimento del contratto online, che eventualmente sostituisce il contratto precedente. Non è consentito modificare i moduli del contratto. La pubblicazione di un hotel nonostante le modifiche apportate implica la non accettazione delle stesse in Tiscover.

2. Modalità di pubblicazione e prenotazione

2.1 Con l'attuazione del contratto l'hotel verrà inserito all'interno del sistema Tiscover, che si riserva comunque di:

- a) Abbreviare il nome dell'hotel per motivi tecnici o di altra natura.
- b) Ritirare il suddetto inserimento, fintanto che i seguenti criteri non siano soddisfatti:
 - Impostazione della tariffa standard (ad esempio la tariffa Tiscover) con minimo 12 mesi di anticipo
 - Preparazione e caricamento di almeno 6 foto di qualità elevata nel sistema Tiscover
 - Inserimento di testi descrittivi attuali e informazioni e caratteristiche di dotazione standard dell'hotel in Hotel Data Maintenance
 - Indicazione dell'iscrizione al registro delle imprese commerciali o del numero di partita IVA attuali o dell'identità dell'hotel.
- c) Tiscover è autorizzata a tradurre in altre lingue e ad abbreviare le informazioni messe a disposizione dall'hotel o a renderle conformi allo standard Tiscover. Se non diversamente concordato, è vietato inserire nei testi descrittivi dell'hotel rimandi a possibilità di contatto con l'hotel diverse dal sistema Tiscover (ad esempio numero di telefono, contatto Skype, Twitter e così via) o indicare il sito Web dell'hotel o di terzi.
- d) Tiscover è autorizzata a subordinare l'accettazione o la pubblicazione al pagamento di un servizio di sicurezza ai sensi del Punto 15 (Pagamento della commissione). Ciò è applicabile soprattutto nel caso in cui si siano verificati in passato o si prevedano in futuro problemi di pagamento da parte dell'hotel.

2.2 Tiscover distingue le seguenti modalità di prenotazione:

- a) Le prenotazioni singole vengono effettuate in base al presente accordo in modo diretto e senza richiesta preventiva all'hotel. Le prenotazioni dirette vengono effettuate online e offline attraverso i canali di prenotazione e i partner di distribuzione Tiscover. Salvo accordi specifici, è possibile prenotare un massimo di nove camere per ciascuna prenotazione senza richiesta di chiarimenti/conferme. L'hotel è tenuto ad aggiornare i dati in modo conforme.
- b) Le prenotazioni di gruppi (più di 9 camere per prenotazione) avvengono solo in base a un precedente accordo specifico con l'hotel e sono effettuate in base a tale accordo.
- c) Le prenotazioni di eventi (seminari, conferenze, congressi) avvengono indipendentemente dal numero di camere in conformità alle norme della prenotazione di gruppi.
- d) Un accordo individuale può anche prevedere la possibilità che l'hotel imponga una determinata quota nel sistema Tiscover e consenta la prenotazione diretta.

3. Modalità di prenotazione e obblighi dell'hotel

In Tiscover si distingue tra a) prenotazione standard e b) prenotazione garantita.

- a) Ogni prenotazione standard prevede che l'hotel mantenga la disponibilità della camera prenotata in linea di massima fino alle 18.00 ora locale. In caso di mancato arrivo del cliente entro le 18.00, la prenotazione viene cancellata gratuitamente dall'hotel. Regolamenti a parte sui termini di prenotazione e annullamento sono consentiti solo previo accordo scritto.
- b) L'hotel deve mantenere le prenotazioni garantite anche dopo le ore 18.00, cioè per tutta la notte. L'hotel è tenuto a garantire quanto segue:
 - Se il cliente non arriva o se l'annullamento viene effettuato solamente dopo le ore 18.00 o dopo la scadenza del termine per l'annullamento gratuito e la camera non è stata affittata nonostante si sia tentato di farlo, l'hotel addebiterà al cliente esclusivamente l'importo per il primo pernottamento, detraendo eventuali costi sostenuti.
 - Per i prezzi pacchetto, le tariffe per fiere con soggiorno minimo e i prezzi soggetti a determinate condizioni, si applicano le singole condizioni di annullamento dell'hotel, se aggiornate regolarmente dall'hotel nel sistema Tiscover.
 - In caso di mancato arrivo o di annullamento oltre i termini previsti, l'hotel ottiene su richiesta da Tiscover i dati del cliente, se non già disponibili, al fine di poter emettere la fattura.
 - Per le prenotazioni effettuate tramite carta di credito, è vietato effettuare addebiti sulla carta di credito di un cliente fornita a garanzia della sua prenotazione prima del termine del soggiorno. Per i prezzi legati a condizioni speciali sono ammesse eccezioni, se tali condizioni vengono aggiornate regolarmente dall'hotel nel sistema Tiscover.
 - Dopo la prenotazione, l'hotel ha l'obbligo di verificare i dati della carta di credito nei modi seguenti: (1) immediatamente dopo la prenotazione, se l'arrivo è previsto dopo due giorni, (2) entro 24 ore dalla prenotazione, se l'arrivo è previsto dopo tre-sette giorni e (3) entro tre giorni dalla prenotazione, se l'arrivo è previsto dopo otto o più giorni. Successivi reclami sui dati della carta di credito (in particolare rifiuto o annullamento arbitrario della prenotazione da parte dell'hotel) non sono consentiti. Se il numero di carta di credito fornito si rivela falso, Tiscover cerca di contattare il cliente o di fornire all'hotel la possibilità di comunicare con il cliente. Qualora dovesse risultare che i dati della carta di credito forniti dall'ospite (in particolare numero di carta di credito, validità o nome del titolare) sono errati, l'hotel può rifiutare la prenotazione solo se ha dato all'ospite l'opportunità di correggerli e la correzione non è avvenuta.
 - L'hotel accetta la cancellazione gratuita per cause di forza maggiore (eventi imprevedibili o incontrollabili quali ad esempio crisi politiche, guerre, scioperi, catastrofi naturali, attentati e così via) che impediscano l'arrivo del cliente o lo rendano possibile solo a rischio della vita o con spese insostenibili. Ciò vale anche quando il cliente non è più in tempo per informare l'hotel del mancato arrivo ed è già scaduto il termine per la cancellazione gratuita.

4. Intermediario

- a) Il contratto riguardante i rispettivi servizi viene perfezionato esclusivamente tra il cliente e l'hotel. Tiscover gestisce il servizio di mediazione per la sistemazione esclusivamente in qualità di intermediario del cliente e non a nome proprio. L'hotel ha l'obbligo di far valere tutti i diritti scaturenti dal presente contratto relativamente ai servizi alberghieri direttamente nei confronti del cliente pagante.
- b) Nel caso in cui venga stipulato un contratto alberghiero tra il cliente e l'hotel a seguito dell'intermediazione da parte di Tiscover ai sensi dell'art. 31b e seguenti della KschG (Legge sulla tutela del consumatore), spetta esclusivamente all'hotel assolvere l'adempimento degli obblighi aggiuntivi che ne derivano. L'hotel solleva Tiscover da qualsivoglia rivendicazione da parte di terzi dovuta ad eventuali violazioni degli obblighi o alla qualifica in qualità di tour operator sulla base dei dati dell'hotel, ivi compresi i costi per la tutela legale.

5. Garanzia miglior prezzo e garanzia della disponibilità

Tiscover presuppone che i suoi partner alberghieri offrano di norma i prezzi per camera più vantaggiosi, comprensivi di tutte le tasse e tutti gli oneri (prezzi finali), e la massima disponibilità possibile. L'hotel si impegna così a garantire quanto segue:

- a) Tiscover ottiene sempre prezzi e condizioni di prezzo (di seguito denominati "prezzo" o "tariffa") vantaggiosi almeno quanto quelli proposti o fatti proporre dall'hotel su altre piattaforme di prenotazione e di viaggi su Internet e nei propri canali di distribuzione (cosiddetta parity rate). L'hotel si impegna altresì in questo contesto a obbligare anche i suoi altri distributori (quali ad esempio tour operator) in tal senso e a fare in modo che, nel caso in cui l'hotel fosse prenotabile a un prezzo più conveniente, tale prezzo sia riservato anche a Tiscover.
- b) In caso di violazione della garanzia miglior prezzo, il cliente Tiscover viene rimborsato su richiesta al momento dell'emissione della fattura. Inoltre, l'hotel modifica immediatamente il prezzo Tiscover in modo adeguato.
- c) Per quanto riguarda la disponibilità, Tiscover viene trattato alla stregua degli altri canali di distribuzione e pertanto, nel caso in cui in altri canali di distribuzione siano disponibili altre camere, queste vengono rese disponibili anche presso Tiscover.
- d) Per quanto riguarda le condizioni di prenotazione e cancellazione per i clienti, Tiscover viene trattato alla stregua degli altri canali di distribuzione e ottiene le condizioni più vantaggiose che l'hotel propone o fa proporre su altre piattaforme di prenotazione e di viaggio su Internet, nonché nei propri canali di distribuzione online e offline.

6. Aggiornamento di tariffe, disponibilità e informazioni sull'hotel nel sistema Tiscover

- a) A tutela della sicurezza della prenotazione del cliente Tiscover, l'hotel è tenuto ad aggiornare regolarmente le proprie tariffe e disponibilità ed è responsabile della trasmissione di tali dati a Tiscover. L'onere della prova per l'accesso alle date bloccate, ovvero le date in cui l'hotel non è disponibile, è a carico dell'hotel. L'hotel comunica le proprie tariffe e disponibilità (incluse le date bloccate) a Tiscover in formato elettronico ed esclusivamente attraverso l'Extranet messa a disposizione da Tiscover (di seguito indicata "Extranet"). È l'hotel in qualità di utilizzatore della Extranet che provvede all'inserimento delle tariffe Tiscover e delle successive modifiche delle stesse (ad integrazione del contratto online iniziale). Le modifiche hanno effetto immediato (visualizzate pubblicamente nel sistema Tiscover) ed eventualmente sostituiscono le modifiche precedenti. Se per motivi tecnici non è possibile inserire i dati online, l'hotel è comunque tenuto a comunicare a Tiscover le date cancellate e anche quelle bloccate. Solo in questo caso è possibile comunicare le date bloccate via e-mail, fax o per telefono.
- b) Nel caso in cui gli hotel non aggiornino tramite procedura elettronica i propri prezzi e la propria disponibilità o altre informazioni relative all'hotel all'interno dell'Extranet, vengono applicate le norme seguenti:
 - L'hotel è tenuto a eseguire l'aggiornamento dei prezzi, delle disponibilità e delle informazioni sull'hotel entro i tempi di attività di Tiscover resi noti di volta in volta e ad accettare le prenotazioni effettuate fino a 2 ore dopo l'accesso a Tiscover.
 - Le tariffe Tiscover indicate nel contratto dall'hotel vengono inserite da Tiscover nel sistema.
- c) L'hotel è tenuto a mantenere costantemente aggiornate tutte le informazioni rilevanti sull'hotel come foto, video e testi descrittivi, informazioni e caratteristiche di dotazione standard mediante Hotel Data Maintenance.
- d) Indicazioni fuorvianti, inesatte o in violazione della legge da parte dell'hotel (ad esempio relativamente a classificazione, dotazione, ubicazione o denominazione) potrebbero comportare richieste di risarcimento danni. La classificazione fornita dall'hotel ("stelle") può essere verificata da Tiscover sul campo e in seguito all'analisi degli indicatori di qualità e di reclami di clienti, nonché adattata in modo diverso da altri sistemi.
- e) L'hotel è consapevole che il sistema Tiscover si basa su procedure elettroniche che possono essere soggette a malfunzionamenti, nonostante le misure di sicurezza applicate. Tiscover risponde pertanto solo in caso di dolo e di colpa grave, in particolare per l'operatività e l'accessibilità del sistema Tiscover, sia per l'hotel sia per il cliente o per l'Extranet. Tiscover risponde altresì di violazioni degli obblighi per colpa lieve solo nella misura in cui la violazione degli obblighi si riferisca a un effettivo obbligo contrattuale (obbligo essenziale). Qualora l'inaccessibilità al sistema Tiscover fosse dovuta a cause di forza maggiore (ad esempio interruzioni della corrente elettrica, attacchi di hacker, prenotazioni o accessi imprevisti e così via), le parti concordano che nessuna delle due sarà responsabile per le conseguenze derivanti da tale situazione. L'hotel è responsabile per l'operatività del proprio sistema.

7. Utilizzo di sistemi di terze parti per la gestione di tariffe e disponibilità

L'utilizzo di sistemi esterni (ad esempio dei cosiddetti Channel Manager, di seguito denominati "Channel Manager"), autorizzati da Tiscover può essere attivato tramite Extranet. La trasmissione e l'accettazione dei dati nel sistema Tiscover attraverso sistemi esterni non autorizzati da Tiscover non sono consentite e sono a rischio esclusivo dell'hotel. Eventuali accordi necessari tra l'hotel e il sistema esterno autorizzato da Tiscover riguardano esclusivamente l'hotel.

In generale, l'utilizzo di un Channel Manager non esonera l'hotel dagli obblighi del presente contratto. L'utilizzo di un sistema esterno autorizzato da Tiscover per la trasmissione di prezzi e disponibilità nel sistema Tiscover è soggetto a particolari condizioni:

- a) Il Channel Manager scelto ha la facoltà di aggiornare prezzi e disponibilità nel sistema Tiscover solo se è stato autorizzato in tal senso dall'hotel.
- b) Anche in caso di attivazione di un Channel Manager, l'hotel ha la possibilità di aggiornare in qualsiasi momento i propri prezzi e disponibilità direttamente tramite l'Extranet di Tiscover.
- c) L'hotel assume la decisione relativa alla gestione dei dati tramite un Channel Manager sotto la propria responsabilità. Il fatto che un Channel Manager sia stato certificato da Tiscover rappresenta esclusivamente la condizione necessaria affinché l'hotel possa scegliere tale Channel Manager, ferma restando la responsabilità dell'hotel in merito alla trasmissione corretta, puntuale e completa dei dati. Tiscover non risponde pertanto della trasmissione corretta, puntuale e completa dei dati tramite il Channel Manager. Ai fini di un accesso corretto, puntuale e completo ai messaggi o ai dati da trasferire a Tiscover è determinante l'effettivo accesso a Tiscover, non la modifica nel software del Channel Manager. Tutti gli errori e i guasti funzionali sono a totale carico dell'hotel. Eventuali conseguenze in termini di responsabilità devono essere chiarite tra l'hotel e il Channel Manager. I messaggi o i dati da trasferire da Tiscover al Channel Manager si ritengono pervenuti all'hotel con la trasmissione al Channel Manager.
- d) L'hotel ha l'obbligo di gestire tutte le informazioni rilevanti sull'hotel quali foto, video e testi descrittivi, informazioni e caratteristiche di

- dotazione standard, esclusivamente e direttamente nelle applicazioni per gli hotel del Portale Assistenza Hotel.
- e) Se l'hotel rileva errori o altri guasti funzionali del Channel Manager, è tenuto ad aggiornare prezzi e disponibilità direttamente nella Extranet di Tiscover.
 - f) L'hotel ha l'opportunità di disattivare in qualsiasi momento un Channel Manager autorizzato, per gestire prezzi e disponibilità direttamente nella Extranet, o di scegliere un altro Channel Manager certificato.
 - g) L'hotel si impegna a mantenere segreta nei confronti di terzi, in particolare nei confronti del Channel Manager, la password Tiscover per le applicazioni hotel sul portale Tiscover utilizzata anche per accedere alla Extranet.
 - h) L'utilizzo di un Channel Manager non solleva l'hotel dall'obbligo di rispettare la garanzia miglior prezzo concordata oppure le disposizioni relative al prezzo esclusivo, qualora sia stato stipulato un accordo sul prezzo esclusivo (Exclusive Price) o siano stati proposti prezzi esclusivi per un periodo limitato tramite il sistema Tiscover.
 - i) Tiscover è autorizzata, a propria discrezione, a vietare con valenza immediata l'utilizzo di un determinato Channel Manager, soprattutto se il Channel Manager pregiudica la stabilità del sistema Tiscover.

8. Foto e descrizioni dell'hotel e utilizzo delle informazioni sull'hotel a fini commerciali

È possibile mettere a disposizione o sostituire gratuitamente in qualsiasi momento le foto dell'hotel nella Extranet. Per l'utilizzo nel sistema Tiscover e nelle relative campagne di marketing, Tiscover è autorizzato a scaricare dalle pagine Internet dell'hotel e a utilizzare gratuitamente foto, grafica e loghi. L'hotel garantisce che tutte le foto, la grafica e i loghi forniti o i file scaricati non sono oggetto di diritti di terze parti che potrebbero escluderne o limitarne il libero utilizzo da parte di Tiscover. Tiscover può rifiutare in qualsiasi momento foto che non corrispondano agli standard Tiscover. Tiscover è autorizzata a integrare il contenuto di foto e video dell'hotel con foto e video propri, realizzati da terzi in modo indipendente o per conto di Tiscover.

L'hotel dichiara inoltre di accettare la realizzazione gratuita delle riprese (foto o video) da parte e/o per conto di Tiscover nonché la pubblicazione delle stesse in tutte le forme di utilizzo note, in conformità alla scelta di Tiscover. Per la realizzazione delle riprese, l'hotel consentirà a Tiscover e/o alle persone incaricate da Tiscover di accedere ai locali dell'hotel.

L'hotel è consapevole che le riprese dell'hotel effettuate sul campo vengono caricate gratuitamente nel sistema Tiscover solo dopo il controllo di qualità e l'approvazione del team fotografico Tiscover e non possono essere rese disponibili attraverso l'hotel né per l'homepage né come esempio. L'hotel accorda quindi a Tiscover l'autorizzazione a divulgare in qualsiasi momento a propria discrezione le riprese e non rivendica alcun diritto su tale divulgazione.

L'hotel può indicare nei propri depliant, nelle guide, in altre pubblicazioni e nella propria homepage l'adesione al sistema globale Tiscover. A tal fine è possibile utilizzare gratuitamente gli appositi loghi disponibili per il download sul sito www.tiscover.com > su Tiscover > stampa. Inoltre, Tiscover è legittimato all'utilizzo delle informazioni fornite dall'hotel (nome, marchio e così via) a scopi di commercializzazione e marketing.

9. Garanzia di completezza dei prezzi

L'hotel garantisce che i prezzi finali (oneri e tasse inclusi) e tutte le indicazioni dell'hotel su oneri e tasse inseriti nel sistema Tiscover sono completi ed esatti. L'hotel si impegna nei confronti di Tiscover a risarcire i danni derivanti da errori riguardanti indicazioni dell'hotel su prezzi, oneri o tasse errati o illegali. Nel caso in cui uno dei prezzi inseriti nel sistema Tiscover dell'hotel non sia esatto, ma sia già stato confermato dal cliente, l'hotel si impegna ad accettare questo prezzo. Non è ammesso un aumento dei prezzi successivo a una prenotazione completata correttamente. Ai clienti Tiscover non verrà ridotto sul posto e per nessun motivo il prezzo Tiscover confermato.

10. Garanzia di qualità

Per ogni prenotazione la dotazione di base di una camera tipica concordata è doccia e WC o vasca e WC. La prenotazione secondo le tariffe Tiscover non è legata in nessun modo a una qualche riduzione della qualità delle camere prenotate su Tiscover per quanto riguarda dimensioni, dotazioni, ubicazione o servizio. I clienti Tiscover vengono ospitati esclusivamente in camere che presentano una disponibilità di dotazione dell'hotel.

Va fatta un'eccezione per le cosiddette camere Economy, che sono concesse e fornite dall'hotel come tali sul sistema Tiscover. La camera Economy si differenzia per dimensioni, dotazioni o ubicazione rispetto a quella standard dell'hotel e deve essere per questo motivo notevolmente più conveniente rispetto a una camera tipica di categoria standard.

11. Garanzia di sistemazione

L'hotel garantisce l'accettazione delle prenotazioni effettuate sul sistema Tiscover anche nei confronti dell'ospite. A questi sarà garantita la sistemazione secondo le prenotazioni concordate e le caratteristiche della dotazione espresse nel contratto. Questo impegno sussiste in particolare anche qualora l'hotel non abbia segnalato per dimenticanza il periodo in questione come bloccato o non lo abbia personalmente bloccato nel sistema Tiscover.

Non sono ammesse riprotezioni in altri hotel o sistemazioni in camere di qualità inferiore. Tiscover deve essere informato immediatamente del cambiamento effettuato o del rifiuto dell'hotel alla sistemazione. L'hotel rimborserà al cliente i costi aggiuntivi derivati dai reclami sulla qualità dell'hotel o su punti non specificati nel contratto come ad esempio prezzi non ancora concordati oppure che comportano un cambiamento/un overbooking. Qualora Tiscover dovesse anticipare il rimborso al cliente, i costi aggiuntivi risultanti verranno addebitati all'hotel da Tiscover. Ciò non modifica in alcun caso il diritto di Tiscover alla commissione.

12. Obbligo d'informazione

Eventi come ristrutturazioni previste dall'hotel, interventi edilizi nelle immediate vicinanze, chiusura di infrastrutture di servizi (ad esempio piscina, sauna) così come cambi di titolare, gestore, locatario o proprietario o richieste di procedimento fallimentare o liquidazioni devono essere comunicati immediatamente a Tiscover.

13. Valutazione dell'hotel

- a) L'hotel acconsente a rendere visibili le valutazioni degli ospiti nel sistema Tiscover sia tramite classificazione a punti sia tramite testo libero. Non esiste alcun diritto alla divulgazione di tutte le valutazioni. Tiscover si riserva il diritto di rimuovere o non pubblicare valutazioni specialmente se sospetta siano frutto di un abuso o di un tentativo di diffamazione, ma è obbligato per motivi tecnici, a verificare ogni valutazione per la pubblicazione nel sistema Tiscover.
- b) Tiscover non è obbligato a verificare la veridicità del contenuto delle valutazioni, ma deve sollecitare gli ospiti a proporre delle valutazioni veritiere e conformi alla legge.
- c) Sta a discrezione dell'hotel astenersi dall'intraprendere le azioni desiderate contro una valutazione con testo libero non veritiera o un giudizio inadeguato. L'hotel è legittimato, a chiusura della vicenda, a far pervenire a Tiscover un commento sulla valutazione dell'ospite (di seguito "Commenti dell'hotel"). Qualora l'hotel ritenga che un'affermazione non sia veritiera, l'hotel si impegna a far pervenire a Tiscover le apposite prove (ad esempio foto o perizie). L'onere della prova per l'inesattezza delle affermazioni di una valutazione è a carico dell'hotel. Tiscover giudicherà le prove presentate a sua discrezione e rielaborerà o eliminerà le affermazioni

non vere.

- d) I commenti dell'hotel sono ugualmente soggetti al controllo da parte di Tiscover. Non esiste alcun diritto alla pubblicazione. In particolare Tiscover si riserva il diritto di rimuovere o non pubblicare commenti dell'hotel in caso di contrasti relativi ai contenuti di questo contratto, di sospetti di abuso, di tentativi di diffamazione o di mancanza di tutela dei dati o dei diritti della persona. I commenti degli hotel previsti per la pubblicazione saranno visualizzati sul sistema Tiscover in ogni pagina prevista per questo scopo.

14. Commissione Tiscover e diritti dell'ospite

- a) Per ogni prenotazione completata, Tiscover riceve un importo di commissione del:
- 15% sulle prenotazioni singole
 - 13% sulle prenotazioni di gruppi
 - 10% sulle prenotazioni per eventi e manifestazioni
 - 3% sulle prenotazioni effettuate o disponibili tramite "widget"
- eventuali maggiorazioni pattuite a parte (come per "Top Ranking")
- b) La commissione verrà calcolata sulla base dei costi del pernottamento e della colazione (indipendentemente dal fatto che la colazione sia indicata come incl. o escl.), sui prezzi di mezza pensione, pensione completa e all inclusive, le offerte in pacchetto, così come tutte le prestazioni speciali prenotabili su Tiscover (ad esempio i supplementi per le categorie più alte, i letti per i bambini e così via). La base per il calcolo della commissione è il prezzo finale addebitato al cliente oneri e tasse inclusi. L'importo che è alla base per il calcolo dell'IVA deve essere comunicato dall'hotel a Tiscover nel contratto di cooperazione. Se il cliente prolunga o abbrevia la durata della prenotazione effettuata attraverso il sistema Tiscover, la commissione per Tiscover sarà comunque proporzionata all'importo da pagare, in particolare nel caso di possibili costi di annullamento.
- c) Per tutte le prenotazioni per eventi e manifestazioni la commissione sarà applicata al prezzo pagato dal cliente inclusi oneri e tasse e al fatturato per i servizi d'accoglienza prenotati ("cibo e bevande"), l'affitto della camera, i costi di preparazione, il forfait congresso e altri importi forfettari.
- d) Anche nei seguenti casi sussiste il diritto di commissione:
- Per gli importi fatturati in caso di mancata presentazione e indipendentemente dal fatto se e quando l'ospite paga il pernottamento
 - L'ospite ha eseguito una prenotazione standard non garantita ed è arrivato dopo le 18.00, ma è ancora disponibile una camera nell'hotel prenotato
 - Il prezzo viene pagato da Tiscover o da terzi interamente o in parte all'hotel come cortesia verso l'ospite.

15. Pagamento della commissione

- a) La commissione Tiscover va pagata esclusivamente a Tiscover e in nessun caso a terze parti. Il calcolo della commissione avviene a cadenza mensile. All'importo della commissione si dovrà aggiungere l'IVA di legge, qualora dovuta. È esclusa ogni possibilità di effettuare compensazioni o di esercitare il diritto di ritenzione rispetto al diritto di commissione, a meno che la contropreteza non sia legalmente valida in maniera indiscutibile o accertata.
- b) Le fatture di commissione devono essere saldate entro e non oltre 14 giorni. È possibile apportare variazioni tramite il quadro delle prenotazioni online (www.tiscover.com/extranet) entro 7 giorni dalla partenza. Tiscover non consente correzioni via fax o e-mail. Scaduto tale termine, la fattura viene irrevocabilmente considerata approvata.
- c) Le tasse d'ingiunzione vengono fissate a 20,00 euro a fattura qualora l'invio del promemoria di pagamento risultasse vano. Sull'importo in sospeso della fattura vengono calcolati inoltre interessi di mora pari al 12% annuo.
- d) Gli oneri bancari e gli altri costi legati ai movimenti monetari per il pagamento della commissione sono a carico dell'hotel.
- e) I costi derivati dall'incasso o dalla tutela legale di Tiscover verranno riacdebitati all'hotel.
- f) In diversi paesi Tiscover offre la possibilità di pagare mediante trasferimento elettronico di denaro (RID). L'hotel autorizza Tiscover per iscritto a riscuotere dal conto dell'hotel tutte le fatture in scadenza 20-25 giorni dopo la data di fatturazione. L'hotel è autorizzato a opporsi per iscritto all'incasso entro 6 settimane dall'addebito operato da Tiscover. In caso di storni non imputabili a Tiscover, lo stesso addebiterà un importo forfettario pari a 10,00 €.
- g) La possibilità di effettuare il pagamento tramite RID riguarda gli hotel in tutti i paesi in cui tale modalità è disponibile. In alternativa Tiscover offre la modalità di pagamento mediante detrazione dalla carta di credito.
- h) Per i paesi in cui non è possibile il trasferimento elettronico, Tiscover offre la possibilità di effettuare il pagamento tramite bonifico bancario su un conto indicato da Tiscover.
- i) L'hotel si impegna su richiesta di Tiscover a pagare un servizio di sicurezza dell'importo di 500 euro. Tiscover può aumentare il costo del servizio di sicurezza in base all'importo mensile medio. In particolare Tiscover richiede un servizio di sicurezza se si sono verificate difficoltà di pagamento in passato o se ne prevedono per il futuro. Tiscover è autorizzato ad addebitare il pagamento della commissione dovuta per questo servizio di sicurezza e a esigere un aumento dell'importo originario. In nessun caso l'importo del servizio di sicurezza limita la responsabilità dell'hotel rispetto a quanto stabilito nel presente contratto. Tiscover non è obbligato ad applicare interessi al servizio di sicurezza. In caso di termine di questo contratto Tiscover rimborserà il restante importo del servizio di sicurezza all'hotel.

16. Buoni per il pernottamento

- a) Tiscover ha diritto ogni anno per fini commerciali a un buono per il pernottamento per 2 notti in camera doppia per 2 persone con colazione inclusa per gli hotel che hanno realizzato più di 500 pernottamenti nell'anno solare.
- b) Ciò determina che Tiscover rilascerà un buono Tiscover per l'hotel entro e non oltre la fine dell'anno seguente, che ha validità per un anno a partire dalla data di emissione. Tiscover informa l'hotel del numero di buoni Tiscover una volta emessi.
- c) Al fine di commercializzare i suoi prodotti, Tiscover può trasmettere a terzi qualsiasi buono emesso e, in base alla richiesta e alla disponibilità, l'hotel onorerà il buono. Tiscover è libero di usare il buono a piacimento. Qualora non sia possibile usufruire del buono per mancanza di disponibilità nell'hotel nel periodo prescelto, l'hotel è obbligato a prolungare la durata della validità fino alla data in cui il buono potrà essere utilizzato.

17. Sanzioni per mancato rispetto degli obblighi dell'hotel

- a) Permangono gli obblighi dell'hotel verso Tiscover rispetto al presente contratto. L'hotel si impegna nei confronti di Tiscover a risarcire danni che derivano da una violazione degli obblighi indicati nel presente contratto. L'hotel è obbligato tuttavia a sostenere la spesa e i costi che derivano a Tiscover dalla violazione di tali obblighi. Inoltre, gli obblighi contrattuali dell'hotel relativamente ai dati indicati e alla prenotazione sussistono a favore di terzi anche nei confronti dell'ospite.
- b) In concreto sono validi in particolare i seguenti punti:
- Dopo aver verificato la violazione degli obblighi dell'hotel, Tiscover è autorizzato (nonostante i propri diritti) a soddisfare i diritti degli ospiti al posto dell'hotel e far valere tali diritti nei confronti dell'hotel. L'hotel è obbligato a rimborsare a Tiscover i costi che

sostiene per soddisfare i diritti degli ospiti, in particolare i possibili costi aggiuntivi per alloggi alternativi all'hotel che ha rifiutato la prenotazione così come costi aggiuntivi quali telefono o taxi.

- L'ospite ha pieno diritto verso l'hotel che ha violato gli obblighi correlati ai dati indicati dallo stesso. L'hotel rimborserà al cliente sul posto i costi aggiuntivi derivati dai reclami sulla qualità dell'hotel o su punti non specificati nel contratto come ad esempio prezzi non ancora concordati oppure che comportano un cambiamento/un overbooking. Ciò non modifica in alcun caso il diritto di Tiscover alla commissione.
 - Nonostante le precedenti disposizioni su tutti i diritti di terzi e i relativi costi (nonché sui costi derivanti dall'esercizio dei diritti), l'hotel manleva Tiscover dai costi che derivano dai dati comunicati dall'hotel a Tiscover.
 - Qualora un ospite rifiuti una prenotazione da lui effettuata sulla base dei dati, l'hotel è obbligato inoltre a presentare una dichiarazione scritta inoltrata all'ospite, in cui dichiara in maniera inequivocabile che Tiscover non è responsabile per la sistemazione non regolare da parte dell'hotel.
- c) I diritti di Tiscover possono essere fatti valere nella fattura di commissione. In ogni caso, Tiscover calcola attualmente un ammontare di 30 euro per gli oneri di rielaborazione.

18. Blocco della prenotazione

Le seguenti circostanze autorizzano Tiscover a bloccare immediatamente, anche temporaneamente, ogni ulteriore prenotazione per l'hotel:

- a) L'hotel respinge una prenotazione regolarmente effettuata attraverso il sistema Tiscover.
- b) L'hotel contesta il ricevimento di una prenotazione regolarmente effettuata o rifiuta di alloggiare il cliente nonostante una prenotazione regolarmente effettuata.
- c) L'ospite viene ospitato in una camera di qualità inferiore o di dimensioni inferiori alla media.
- d) L'ospite viene trasferito in un altro hotel nonostante la prenotazione sia stata regolarmente effettuata.
- e) La tariffa imposta al cliente è superiore alla tariffa Tiscover prenotata e concordata.
- f) Il costo della camera viene addebitato nonostante la prenotazione sia stata annullata entro i termini previsti oppure viene effettuato un addebito non autorizzato sulla carta di credito dell'ospite.
- g) Viene rifiutata/annullata una prenotazione a causa di dati errati della carta di credito mancando a quanto stabilito nel punto 3 del presente contratto.
- h) Non viene pagata la commissione entro i termini previsti, vi è una riduzione ingiustificata della fattura di commissione o il rifiuto di pagare il servizio di sicurezza.
- i) Avviene una violazione della garanzia miglior prezzo o della parità di disponibilità o condizioni di prenotazione.
- j) L'offerta o la condotta dell'hotel violano le disposizioni legali.
- k) L'hotel assume altri comportamenti diffamatori o dannosi per l'attività.
- l) Il cliente non può fruire dei servizi gratuiti garantiti al cliente Tiscover.
- m) Vengono inviati valutazioni dell'hotel o reclami eccezionalmente negativi da parte degli ospiti Tiscover.
- n) I dati nella descrizione dell'hotel come le caratteristiche di dotazione dell'hotel o le immagini non vengono aggiornati o non risultano veritieri.
- o) Vi sono controversie in sospeso.

Dopo un blocco dell'hotel, Tiscover si riserva di concordare con l'hotel le prenotazioni solo dopo aver riscosso tutte le commissioni o gli altri diritti rimanenti. In particolari casi, Tiscover si riserva di concordare prima con l'hotel il pagamento di un sistema di sicurezza per le successive prenotazioni.

19. Durata di validità e recesso

Il presente contratto è stipulato a tempo indeterminato e può essere rescisso mediante comunicazione scritta da entrambe le parti senza particolare motivo con un preavviso di 30 giorni. Permane il diritto di recesso eccezionale per importanti motivi.

In tutti i casi di recesso l'hotel è obbligato ad attenersi a tutti i termini del contratto sulle prenotazioni ricevute tramite Tiscover o che vengono ricevute gradualmente fino al termine del contratto. Permangono i diritti di indennizzo per il recesso.

20. Recesso senza preavviso da parte di Tiscover

Tiscover può recedere dal contratto eccezionalmente senza osservanza di nessun termine in particolare in caso di un notevole deterioramento della qualità dell'hotel o di sussistenza di una o più circostanze indicate nella clausola relativa al blocco della prenotazione.

21. Trasmissione del contratto nella sua interezza e variazioni delle presenti condizioni contrattuali

- a) Tiscover ha il diritto di trasmettere il presente contratto alle aziende associate (come definito sopra nel punto 1).
- b) Il presente contratto può essere modificato da Tiscover come segue: Tiscover comunica all'hotel le variazioni che intende effettuare e la data di variazione tramite e-mail o fax e con un preavviso di minimo sei (6) settimane. La variazione si intende automaticamente autorizzata dall'hotel, nel caso in cui lo stesso immetta camere o le mantenga disponibili per Tiscover dopo la data di variazione. Il comunicato deve contenere l'indicazione di tale condizione. Nel caso in cui l'hotel continuasse a rendere o tenere disponibili camere su Tiscover dopo la data di variazione, la versione modificata vale a partire dalla data di variazione. Qualora l'hotel si opponga alla variazione entro quattro (4) settimane dalla modifica, il recesso del contratto è valido dalla data di variazione. A partire da tale data l'hotel non sarà più prenotabile.

22. Clausola di riserva

L'inefficacia di una disposizione del contratto non ne inficia la validità delle restanti disposizioni. Le restanti disposizioni sono anzi valide e la disposizione non efficace viene sostituita dalla disposizione economicamente ad essa più simile.

23. Versioni tradotte

Le versioni tradotte in altre lingue servono a migliorare la comprensione del contratto. In caso di controversie rispetto ai contenuti o all'interpretazione delle presenti condizioni generali, incoerenze o differenze tra la versione tedesca e la versione in un'altra lingua, la versione tedesca è da considerarsi vincolante.

24. Giurisdizione

Viene applicato esclusivamente il diritto austriaco a esclusione del diritto privato internazionale. Foro competente è esclusivamente il tribunale di Innsbruck. In alternativa Tiscover ha facoltà di scegliere la giurisdizione e il tribunale del luogo in cui è situato l'hotel.

Le seguenti condizioni completano l'accordo per il programma partner Tiscover

A integrazione di 2. Modalità di pubblicazione e prenotazione

2.1 Con l'attuazione del contratto l'hotel verrà inserito all'interno del sistema Tiscover, che si riserva comunque di:

- b) Ritirare il suddetto inserimento, fintanto che i seguenti criteri non siano soddisfatti:
 - Impostazione della tariffa Tiscover e delle quote prenotabili per un minimo di 12 mesi anticipati per la durata della collaborazione.

A integrazione di 3. Modalità di prenotazione e obblighi dell'hotel

b) L'hotel deve mantenere le prenotazioni garantite anche dopo le ore 18.00, cioè per tutta la notte. L'hotel si impegna ad applicare quanto segue:

- Se il cliente non arriva o se l'annullamento viene effettuato solamente dopo le ore 18.00 o dopo la scadenza del termine per l'annullamento gratuito e la camera non è stata affittata nonostante si sia tentato di farlo, l'hotel addebiterà al cliente esclusivamente l'importo per i costi di annullamento stabiliti per l'hotel nel sistema Tiscover.
- Se l'hotel richiede al cliente un pagamento anticipato, sarà sua precisa cura occuparsi di incassare tale importo. Tiscover non fornisce alcuna garanzia qualora l'hotel non riscuotesse il pagamento anticipato dal cliente.

A integrazione di 10. Garanzia sulla qualità

Sono considerate eccezioni determinate tipologie di alloggio (ad esempio rifugi e locande) che, per la loro condizione, non possono offrire la dotazione di base concordata per ogni camera (doccia/toilette o vasca/toilette) e che sono presentate e fornite in quanto tali sul sistema Tiscover.

A integrazione di 14. Commissione Tiscover e diritti dell'ospite

- a) Nonché eventuali commissioni ridotte pattuite a parte (ad esempio per soluzioni di destinazione)
- e) Determinati costi accessori (pulizie di fine soggiorno, tasse) possono essere espressamente aggiunti sulla Extranet Tiscover. In questo caso non sussiste alcuna commissione.

A integrazione di 15. Pagamento della commissione

- b) Le commissioni sono calcolate con scadenza immediata e devono essere corrisposte entro 14 giorni. Le correzioni possono essere apportate entro 7 giorni dalla data di partenza tramite il quadro delle prenotazioni online sulla Extranet Tiscover. Non sono accettate correzioni a mezzo fax o e-mail. Scaduto il termine, la fattura viene irrevocabilmente considerata approvata.
- f) In diversi paesi Tiscover offre la possibilità di pagare mediante trasferimento elettronico di denaro (RID). L'hotel autorizza Tiscover per iscritto a riscuotere dal conto dell'hotel tutte le fatture in scadenza 14 giorni dopo la data di fatturazione. L'hotel è autorizzato a opporsi per iscritto all'incasso entro 6 settimane dall'addebito operato da Tiscover. In caso di storni non imputabili a Tiscover, la stessa addebiterà un importo forfettario pari a 10,00 euro.

24. Accordo straordinario per destinazioni, gruppi di offerte e luoghi di campeggio

Tiscover mette a disposizione per destinazioni, gruppi di offerte e luoghi di campeggio il sistema Tiscover con utilizzo non esclusivo e prodotti Ad On, previo pagamento separato del relativo supplemento. Le caratteristiche di compatibilità di questi prodotti e servizi aggiuntivi Tiscover, comprensivi di eventuale descrizione, sono visualizzabili nell'elenco dei prodotti unitamente ai prezzi all'indirizzo www.Tiscover.com. Se il partner non corrisponde entro i termini esatti il compenso corrispondente a tali prestazioni aggiuntive, Tiscover è autorizzata, nonostante il diritto di rescissione del contratto, a bloccare l'accesso del partner al sistema Tiscover, fintanto che non venga ristabilita la condizione contrattuale. Inoltre, restano valide le disposizioni del presente contratto, in particolare al comma 8, anche per i partner che rappresentano al contempo destinazione, gruppo di offerta o luogo di campeggio. Ciò è in special modo valido per gli alloggi definiti dalla destinazione o dal gruppo di offerta. Resta tuttavia invariato un periodo di validità per questo accordo, concordato nell'ambito di un ulteriore incarico. L'accordo viene rinnovato automaticamente di un anno e, con un preavviso di almeno un mese, può essere revocato alla data di fine del contratto, senza comunicazione scritta delle motivazioni. Malgrado l'eventuale preavviso, Tiscover è autorizzata a utilizzare gratuitamente e senza limiti di tempo i contenuti, comprensivi di foto, forniti per destinazioni, gruppi di offerte e luoghi di campeggio, o altrimenti estratti da qui, anche per scopo pubblicitario.

25. Prenotazione su richiesta (Booking on Demand)

È necessario che l'hotel risponda immediatamente alla richiesta di prenotazione (BoD) da parte di Tiscover. Nel caso in cui l'hotel sia interessato a tale richiesta, deve obbligatoriamente presentare un'offerta, a cui è vincolato, particolarmente per ciò che concerne il prezzo indicato dall'hotel stesso. Il termine legale minimo di vincolo dell'offerta presentata deve essere comunicato sulla Extranet Tiscover dall'hotel e a questi l'hotel è vincolato. Non sono accettate riduzioni del termine di vincolo per l'offerta da parte dell'hotel. Se durante il periodo di vincolo non vengono effettuate prenotazioni, l'hotel può assegnare in altro modo l'alloggio da lui offerto. Il prezzo dell'offerta indicato dall'hotel è valido per tutta la durata del soggiorno, tutte le camere o persone e tutti i servizi offerti insieme con la sistemazione. Inoltre, devono essere incluse nel prezzo tutte le tasse, le imposte e le ulteriori spese obbligatorie. Eventuali errori di inserimento e battitura graveranno sull'hotel e non autorizzano alla correzione o alla revoca della sua offerta dopo la pubblicazione.

26. Buoni viaggio

Tiscover offre ai clienti buoni viaggio in denaro con speciali condizioni di incasso. Il cliente può ritirare questi buoni al momento della prenotazione o presso l'hotel. Quest'ultimo si impegna ad accettare tali buoni al posto del denaro e di tenerne conto al momento della fattura finale. Il valore dei buoni viaggio viene accreditato o rimborsato all'hotel da Tiscover. Nel caso in cui il cliente ritiri il buono viaggio presso l'hotel, quest'ultimo si impegna a verificare le condizioni di incasso (ad esempio la data di scadenza) prima di accettare il buono.