

„ALLGEMEINE BEDINGUNGEN“ FÜR DIE BUCHUNG VON TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGEN

Website des Reiseziels www.valdobbiadene.com verwaltet vom
Consortio delle Pro Loco del Valdobbiadene Unpli APS

1. Allgemeine Bestimmungen

Bei der Buchungsplattform handelt es sich um ein technologisches System zur Erfassung und Umsetzung von Online- und Offline-Buchungen, das vom Consortio delle Pro Loco del Valdobbiadene Unpli APS über die Funktionsbereiche „Suchen und Buchen“ verwaltet wird, die auf der Website des Reiseziels www.valdobbiadene.com aktiviert sind, und zwar im Rahmen der Verfügbarkeit desselben als *territoriale IAT* (im Folgenden „**Organisation**“), die in Bezug auf den Ratsbeschluss Nr. 217 vom 28/12/2016 anerkannt wurde.

Diese „Allgemeinen Buchungs- und Lieferbedingungen“ (im Folgenden: AGB) regeln die Verträge, die der Nutzer/Kunde mit dem ausgewählten Anbieter über die von der „Organisation“ verwalteten Such- und Buchungsbereiche „Buchung“ direkt auf der oben genannten Website der Destination abschließt.

Diese AGB können vom Nutzer während des Buchungsvorgangs im Bereich „Suchen und Buchen“ und unter besonderer Bezugnahme auf diese Website unter der Überschrift „Allgemeine Bedingungen“ eingesehen werden.

Jeder Anbieter kann die vorliegenden AGB durch eigene, zusätzliche Bestimmungen für die angebotenen Dienstleistungen ergänzen: Wenn dies der Fall ist, werden sie dem Nutzer/Kunden während des Buchungsvorgangs angezeigt.

Für den Fall, dass diese letztgenannten Bestimmungen die gleichen Aspekte regeln, haben die Bestimmungen der AGB stets Vorrang vor den besonderen Bestimmungen des Anbieters. In jedem Fall, wenn der Nutzer die Buchungsbestätigung erhält und somit als Kunde betrachtet wird, wenn er die Merkmale aufweist, die ihn als Verbraucher im Sinne des Gesetzesdekrets Nr. 206 vom 06/09/2005 (Verbrauchergesetzbuch) kennzeichnen, gelten für die abgeschlossenen Buchungsverträge die Bestimmungen des genannten Dekrets, zusätzlich zu den allgemein angewandten Bestimmungen des Gesetzesdekrets Nr. 70 vom 09/04/2003 über die Dienstleistungen der „Organisation“ für Informationen im Binnenmarkt, mit besonderem Bezug auf den elektronischen Handel.

2. Definitionen

Für die Anwendung dieser AGB haben die nachstehend in Großbuchstaben und fett gedruckten Ausdrücke, unabhängig davon, ob es sich um Singular oder Plural handelt, üblicherweise die folgende Bedeutung:

Nutzer: ist die Person, die auf die oben genannte Website der „Organisation“ und/oder den Bereich „Suchen und Buchen“ zugreift, der aktiviert wurde, um die Verfügbarkeit und die Buchungsbedingungen der verfügbaren Dienstleistungen abzufragen, Buchungsanfragen an die Anbieter zu senden und gegebenenfalls einen Buchungsvertrag abzuschließen.

Kunde: ist die natürliche/juristische Person, die als Nutzer im Bereich „Suchen und Buchen“, der von der „Organisation“ verwaltet wird, Dienstleistungen bucht und damit Kunde des Anbieters wird.

Anbieter: ist der Betreiber, Produzent und/oder Verkäufer von Dienstleistungen im Zusammenhang mit den regionalen Tourismusangeboten, der mit der „Organisation“ einen Vertrag über die Förderung und Sammlung von Buchungen für Dienstleistungen auf der oben genannten Website abgeschlossen hat und die Buchungsbestätigung vom Kunden über die „Organisation“ erhält.

„Organisation“: ist das Consortio delle Pro Loco del Valdobbiadene Unpli APS, das als IAT des Territoriums die technische und operative Verwaltung des Buchungsbereichs übernimmt, der über den Link „Suchen und Buchen“ auf der Website des Reiseziels www.valdobbiadene.com aktiviert werden kann.

Buchungsplattform: bezeichnet die Plattform für die technische Verwaltung von Buchungen und Anfragen für touristische Dienstleistungen im Allgemeinen, die der „Organisation“ zur Verfügung steht.

Informationen: umfassen die Informationen und Materialien, die sich auf die Dienstleistungen im Allgemeinen beziehen, die über die „Suche nach Buchungen“ oder „Buchungen“ buchbar sind, die von der

„Organisation“ nach den Verträgen, die von den Anbietern mit derselben unterzeichnet wurden, veröffentlicht werden, und die sich auf die Beschreibungen, die Eigenschaften, die zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, die Preise und die Angebote, die Bilder (einschließlich Fotos/Videos/Audio-Videos) und alle weiteren und anderen Informationen oder Bilder beziehen, die vorbehaltlich der Zustimmung und Genehmigung des Anbieters veröffentlicht und verbreitet werden.

Buchung: ist jeder Auftrag, der sich auf die vom Nutzer/Kunden ausgewählte und/oder angeforderte touristische Dienstleistung bezieht und über die „Organisation“ bei den verschiedenen Anbietern gebucht wird.

Buchungsbestätigung: ist die Mitteilung, mit der die „Organisation“ dem Nutzer/Kunden die Buchung der von ihm angeforderten Dienstleistungen bei einem oder mehreren Anbietern bestätigt: in den meisten Fällen geschieht dies auf elektronischem Wege (E-Mail). Die E-Mails werden automatisch von der Buchungsplattform der „Organisation“ generiert und gleichzeitig sowohl an den Nutzer/Kunden als auch an den/die Anbieter gesendet. In einigen Fällen kann die Mitteilung auch manuell per E-Mail und/oder Fax erfolgen, jedoch immer in schriftlicher Form sowohl an den Nutzer/Kunden als auch an den Anbieter.

Stornierungsbedingungen: sind die Bedingungen für die Stornierung von Buchungen, unter denen das Unternehmen Stornierungsanfragen von Buchungen annimmt und sie sowohl dem Nutzer/Kunden als auch dem Anbieter bestätigt.

No show: ist das Nichterscheinen des Nutzers/Kunden beim Anbieter der gebuchten Leistungen.

Gebühren für Stornierung und/oder No show: sind die bei der Buchung vom Nutzer/Kunden akzeptierten Vertragsstrafen, die im Falle einer Stornierung und/oder eines Nichterscheinens aufgrund und unter Bezugnahme auf die vorliegenden AGB gelten.

Overbooking: oder „Überbuchung“ ist die Situation, in der der Anbieter, auch unbeabsichtigt und aufgrund technischer Probleme, mehr Buchungen annimmt, als er insgesamt anbieten und verwalten kann.

Dienstleistungen: touristische Dienstleistungen, einschließlich der darin enthaltenen Dienstleistungen, wie in DL 62/2018 und EU-Richtlinie 2302/2015 definiert, die nicht den touristischen Pauschalreisen oder den damit verbundenen touristischen Dienstleistungen zuzuordnen sind und folglich den Verbraucherschutzbestimmungen unterliegen - Verbraucherschutzgesetz DL 206/2005.

3. Gegenstand

Diese AGB regeln den Zugang zur und den Online-Betrieb der Buchungsplattform der „Organisation“ durch den Nutzer/Kunden, die als Technologie und Unterstützung für den Abschluss von Verträgen (im Folgenden „Dienstleistungen“) zur Verfügung gestellt wird, die auf elektronischem Wege (einschließlich der Annahme von Anfragen per Telefon oder per E-Mail, die von der Gesellschaft stets per E-Mail oder Fax bestätigt werden) direkt bei Anbietern über die Buchungsplattform für die von der „Organisation“ betriebene Website gebucht und bestätigt werden.

4. Die Buchungsplattform: Rolle und Zuständigkeiten der verschiedenen Akteure

Das Consorzio delle Pro Loco del Valdobbiadene Unpli APS, als „Organisation“, hat seine eigene Plattform für die Erfassung und Umsetzung von Buchungen für touristische Dienstleistungen aktiviert und verwaltet diese.

Die Buchungsplattform verwaltet nur das rein technisch-betriebliche Profil und ist nicht Teil des Kaufvertrags zwischen dem Nutzer/Kunden und dem Anbieter.

Die „Organisation“ spielt eine neutrale Rolle in Bezug auf den Kaufvertrag, der über die „Such- und Buchungsbereiche“ ihrer Website ausschließlich und direkt zwischen dem Nutzer/Kunden und dem Anbieter geschlossen wird.

Die „Organisation“ übernimmt daher keine vorvertragliche oder vertragliche Verantwortung gegenüber dem Nutzer/Kunden, die mit den über die Buchungsbereiche direkt an die Anbieter weitergeleiteten Buchungen verbunden ist, wie z.B. das Nichtzustandekommen des Buchungs- und Kaufvertrags für die angeforderten „Dienstleistungen“, Versäumnisse und/oder Verzögerungen bei der Nutzung, bei der

Erbringung der „Dienstleistungen“, bei der teilweisen oder vollständigen Bezahlung derselben, bei der Ausstellung von Quittungen und/oder Rechnungen für gebuchte und/oder erbrachte „Dienstleistungen“.

Die „Organisation“ übernimmt auch keine Verantwortung im Falle von Nichterfüllung, Delikten, Schäden zwischen den Parteien oder gegenüber Dritten im Zusammenhang mit den über die Buchungsplattform gebuchten und bestätigten „Dienstleistungen“.

Sowohl der Nutzer/Kunde als auch der Anbieter können jedoch die „Organisation“ über kritische Aspekte der getätigten Buchung informieren, so dass die „Organisation“ sich mit dem Anbieter in Verbindung setzen und die notwendigen Maßnahmen ergreifen kann, um sicherzustellen, dass solche Nichterfüllungen oder Verstöße behoben und eingestellt werden.

Die Nutzung der Buchungsplattform durch den Nutzer/Kunden erfolgt für Buchungen, die über das „Suchen und Buchen“ auf der oben genannten Website und mit spezifischer Bezugnahme auf diese Website gesammelt wurden, oder für Buchungen, die über andere Wege (Telefon, E-Mail) gesammelt wurden.

5. Vertrag und Bedingungen für den Abschluss auf der Buchungsplattform

Über die „Organisation“ und über die Buchungsbereiche auf ihren Websites schließt der Nutzer direkt einen Buchungs- und Kaufvertrag mit dem gewählten Anbieter auf der Buchungsplattform ab, der die Buchung und Erbringung von „Dienstleistungen“ betrifft, einschließlich etwaiger zusätzlicher zu erbringender oder zu leistender Dienstleistungen, zu deren Erbringung sich der Anbieter zugunsten des Nutzers/Kunden verpflichtet, und zwar gegen Zahlung eines Geldbetrages, der auf den Buchungsbereichen und auf der Buchungsbestätigung, die von der Buchungsplattform für die verschiedenen Handelskanäle verarbeitet wird, angegeben ist, durch den Nutzer/Kunden.

Die Dienstleistungen werden gemäß den in den Buchungsbereichen beschriebenen Qualitätsniveaus gebucht, die direkt im Namen der Anbieter von der „Organisation“ hochgeladen werden, der sie ein Betriebsmandat erteilt haben, und die von ihnen selbst zertifiziert und durch einen mit der „Organisation“ unterzeichneten Verpflichtungsvertrag garantiert werden.

Auf die vom Nutzer/Kunden bestätigte Buchungsanfrage folgt eine Bestätigungsnachricht (E-Mail), die die von der „Organisation“ verwaltete Buchungsplattform automatisch und im Namen des gewählten Anbieters an den Nutzer und den Anbieter sendet und die für beide Parteien die „Dienstleistungen“, die Buchungsbedingungen und -bestimmungen, die Buchungspreise, die Mittel, Zeiten und Zahlungsmodalitäten, die Stornierungspolitik und die Gebühren sowie alle Informationen gemäß Artikel 13 des Gesetzesdekrets 70/2003 zusammenfasst.

Im Falle einer Ablehnung der Anfrage durch den Anbieter aufgrund einer Überbuchung infolge technischer Probleme (Stromausfall, Internetverbindung usw.) benachrichtigt die „Organisation“ den Nutzer/Kunden unverzüglich und schlägt ihm eine Alternativlösung oder die Stornierung der von ihm vorgenommenen Buchung vor.

Als Garantie für die Buchung der ausgewählten Dienstleistungen und bei der Bestätigung derselben erklärt sich der Nutzer/Kunde damit einverstanden, seine Kreditkartendaten anzugeben, d.h. seine Bankdaten, mit denen er die Belastung seines Girokontos oder seines Kredit-/Debitkartensystems mit eventuellen Gebühren für die Stornierung von Buchungen genehmigt, die im Rahmen der in den Richtlinien der „Organisation“ und/oder des Anbieters vorgesehenen Bedingungen mitgeteilt werden, die während des Buchungsvorgangs hervorgehoben und anschließend vom Nutzer/Kunden akzeptiert werden.

Am Ende des Buchungsvorgangs ist der Anbieter gegenüber dem Nutzer/Kunden direkt verpflichtet, die über die Buchungsbereiche der von der „Organisation“ verwalteten regionalen Buchungsplattform gebuchten und bestätigten „Dienstleistungen“ zu erbringen; der Nutzer/Kunde ist gegenüber dem Anbieter unter Bezugnahme auf diese AGB und die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Spezifikationen verpflichtet.

Die Buchung von „Dienstleistungen“ kann in Ausnahmefällen auch über den Buchungsbereich im Offline-Modus erfolgen, der stets von der „Organisation“ verwaltet wird, per Telefon und/oder E-Mail. Dieser Modus sieht immer eine schriftliche Antwort von der „Organisation“ per E-Mail und eine elektronische Bestätigung auf demselben Weg mit dem Anbieter vor. In diesen Fällen ist die „Organisation“ während der Geschäftszeiten an Werktagen (Montag bis Freitag in der Regel von 09:30 bis 12:30 und von 15:00 bis 18:00

Uhr) unter den in der Buchungsbestätigung angegebenen E-Mail-Adressen oder unter der ebenfalls in der Buchungsbestätigung oder auf der Website des Reiseziels angegebenen Telefonnummer erreichbar.

Der Betreiber der „Organisation“ wird keine Beratung durchführen, sondern sich darauf beschränken, dem Nutzer/Kunden die Buchungs- „Dienstleistungen“ auch per E-Mail und Telefon zur Verfügung zu stellen.

Die Reihenfolge der Präsentation der Anbieter und Dienstleistungen, die bei der Buchungsplattform gebucht werden können, ist zufällig und folgt keinen Klassifizierungs- oder Qualitätskriterien, da die ausgewählten Unternehmen das Ergebnis der vom Nutzer/Kunden oder vom Betreiber der „Organisation“ auf der Buchungsplattform zum Zeitpunkt der Buchungsanfrage durchgeführten Suche sind, basierend auf den verfügbaren „Dienstleistungen“ für die folgenden Hauptgrundparameter: Ort, Zeitraum, Art der Dienstleistungen, Anzahl der Teilnehmer und ihre Art für die anderen Dienstleistungen.

6. Deskriptive und Buchungsdaten

Die Informationen zu den ausgewählten und zu buchenden „Dienstleistungen“ sind in den verschiedenen Bildschirmen und Webseiten enthalten, die der Nutzer/Kunde während des Buchungsvorgangs aufruft, einschließlich der Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Zustimmung zur Angabe der Kreditkarte als Garantie für die Buchung und der Genehmigung ihrer Verwendung zur Zahlung von Gebühren für verspätete Stornierung oder Nichterscheinen, sowie der Zustimmung zur Datenschutzerklärung vor der endgültigen Bestätigung der Buchung.

Die Informationen beziehen sich auf die Beschreibung des Unternehmens, das die „Dienstleistungen“ erbringt, einschließlich anderer allgemein zur Verfügung gestellter Dienstleistungen, Bilder (einschließlich Fotos/Videos/Audio-Videos) und alle weiteren und anderen Informationen oder Bilder, die von der „Organisation“ mit Bezug auf die von den Anbietern unterzeichneten Verträge veröffentlicht oder verbreitet werden. Die Buchungsdaten beziehen sich auf die Verfügbarkeit der von den Anbietern zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, auf die Auswahl der Nutzer/Kunden, auf die an die Buchungsseite und folglich an den Ort gestellten und gesendeten Anfragen, auf das Datum des Beginns und des Endes der Dienstleistungen, auf die angeforderten Dienstleistungen, auf die Teilnehmer, auf ihre Kategorien, auf die Tarife, auf die allgemeinen Bedingungen und auf die spezifischen Richtlinien, die auf der Buchungsseite hervorgehoben werden können, auf die Stornierungsrichtlinien und auf eventuelle Gebühren, auf alle anderen Informationen im Zusammenhang mit der Buchung.

Alle Informationen über die Unternehmen, die die „Dienstleistungen“ anbieten, werden auf der Buchungsplattform von der „Organisation“ im Namen der „Anbieter“ veröffentlicht, und zwar ausschließlich in Bezug auf das, was von letzteren durch einen spezifischen, mit der „Organisation“ unterzeichneten Vertrag gewährt wird.

Der „Anbieter“ ist gegenüber dem Nutzer/Kunden immer allein verantwortlich für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Wahrhaftigkeit und Aktualität der vertraglich zur Verfügung gestellten und von der „Organisation“ eingegebenen Daten, einschließlich der Preise, in Bezug auf:

- ihren Inhalt, ihre Art, ihre Richtigkeit und Vollständigkeit, ihre Wahrhaftigkeit, ihre Aktualität sowie ihre Rechtskonformität, einschließlich Informationen über die Qualität der angebotenen Dienste;
- die Rechtmäßigkeit oder das Nutzungsrecht von Materialien und/oder Dateien, die der Anbieter der „Organisation“ als Anlage zu dem unterzeichneten Vertrag zur Veröffentlichung durch diese zur Verfügung gestellt hat
- die Einhaltung aller gesetzlichen Verpflichtungen, die mit der Ausübung seiner Tätigkeit oder mit der Beziehung und dem Abschluss des Buchungsvertrags zwischen dem Nutzer/Kunden und dem Anbieter verbunden sind.

Die Buchungsplattform der „Organisation“ stellt die oben genannten Informationen lediglich „wie sie sind“ und „wie verfügbar“ zur Verfügung, ohne dass eine Kontrolle durch die „Organisation“ erfolgt, und daher ist die „Organisation“ in keiner Weise verantwortlich oder haftbar für Schäden oder Verluste, die der Nutzer/Kunde erleidet und die mit den in diesem Art. 6 genannten Umständen zusammenhängen oder davon abhängig sind.

7. Kreditkarte als Garantie mit Abbuchungsermächtigung für eventuelle Gebühren

Die „Organisation“ sieht, gerade weil sie kein Vermittler oder Verkäufer ist, keine Möglichkeit der Online-Zahlung der mit den Anbietern abgeschlossenen Buchungen an die „Organisation“ vor, sondern als Garantie für die Buchung und unter Bezugnahme auf den mit diesen abgeschlossenen Vertrag die Angabe der Kreditkartendaten durch den Nutzer/Kunden, ohne dass dies zu einer sofortigen Abhebung/Belastung von Geldbeträgen zum Zeitpunkt der Buchung führt.

Die von der „Organisation“ genutzten Informationssysteme zur Verwaltung der Kreditkartendaten des buchenden Nutzers haben die alleinige Funktion, zu überprüfen, ob die Kartenummer zum Zeitpunkt der Buchung existiert und ob das Gültigkeitsdatum der Karte noch nicht abgelaufen ist, sowie die Verfügbarkeit der Karte zu ermitteln. Als Alternative zur Garantie per Kreditkarte kann der Anbieter verlangen, dass Anzahlungen, Teil- oder Gesamtsummen auf andere Weise gezahlt oder durch besondere, ihm direkt vom Nutzer/Kunden erteilte Ermächtigungen abgebucht werden.

Die Bezahlung der „Dienstleistungen“, die mit der als Garantie zur Verfügung gestellten Karte oder auf eine andere vom Kunden mit dem Anbieter vereinbarte Art und Weise gebucht wurden, einschließlich der Anwendung von Stornierungs- und/oder No-Show-Gebühren, erfolgt immer direkt an den Anbieter, sowohl für die „Dienstleistungen“, die in den Buchungsbereichen der „Organisation“ gebucht wurden, als auch für alle anderen Dienstleistungen und Extras, die während des Aufenthalts oder auf jeden Fall vor Ort nach der Ankunft in Anspruch genommen werden.

Während des Buchungsvorgangs und unmittelbar vor der Buchungsbestätigung fordert das System den Nutzer/Kunden auf, auf der als Garantie angegebenen Kreditkarte die automatische Abbuchung durch den Anbieter von eventuellen Stornierungsgebühren für die gebuchten und bestätigten Dienstleistungen oder im Falle eines Nichterscheinens zu akzeptieren. Der Nutzer/Kunde wird gebeten, die Kreditkartendaten im Falle von Online-Transaktionen direkt auf der Buchungsplattform einzugeben oder sie im Falle von Offline-Verfahren (Telefon, E-Mail) dem Personal der „Organisation“ mitzuteilen, wobei die Vertraulichkeit und der Schutz der angegebenen Daten zu wahren sind.

Die „Organisation“ kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die Übermittlung der Kreditkartendaten aufgrund einer vorübergehenden Störung des Zugriffs auf diese Daten aus Gründen, die nicht der „Organisation“ selbst zuzuschreiben sind, oder wenn die Erhebung der Stornierungsgebühr oder eines anderen Betrags aufgrund mangelnder Deckung oder aus anderen als den oben genannten Gründen oder in jedem Fall, der nach der Buchung eintritt, nicht erfolgreich ist.

Die Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellt eine Vorabgenehmigung für das Kreditinstitut und/oder das Kredit-/Debitkartennetz dar, die vom Kunden eingegebenen Daten im Falle der Anwendung der vom Kunden bei der Bestätigung der Buchung von Dienstleistungen akzeptierten Gebühren zu verwenden.

Die vom Nutzer/Kunden freigegebenen Daten werden von Informationssystemen verwaltet, die dem PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) entsprechen. Alle Transaktionen erfolgen über sichere Verbindungen mit SSL-Schutzcodes (Security Socket Layer) und https-Protokoll (http secure).

Die Daten der Kreditkarte werden dem Anbieter in telematischer Form zusammen mit der Buchungsbestätigung übermittelt: Sie werden nur im Falle einer Belastung für etwaige vom Nutzer/Kunden bei der Buchungsbestätigung akzeptierte Gebühren verwendet.

Die erhobenen Daten werden, außer zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen, nach Beendigung der Verarbeitung unverzüglich gelöscht.

Die „Organisation“ übernimmt keine Verantwortung für den Fall des Betrugs, der Täuschung oder des Missbrauchs der während des Buchungsvorgangs erhobenen Kreditkartendaten durch Dritte, sofern dies nicht auf vorsätzliche oder nachlässige Handlungen oder Tatsachen zurückzuführen ist, die der „Organisation“ direkt zuzuschreiben sind.

8. Inanspruchnahme von Dienstleistungen

In Bezug auf die „Dienstleistungen“ hat der Kunde das Recht, die gebuchten Dienstleistungen unter Bezugnahme auf die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen sowie auf die vom Anbieter definierten

Bedingungen zu nutzen, die in den Buchungsbereichen in den „Allgemeinen Bedingungen“ und in der „Policy“ der Dienstleistung oder des Erlebnisses oder in jedem Fall auf den Websites des Unternehmens, der Region Venetien, der damit verbundenen Websites und der Partner-Websites veröffentlicht werden, die dem Kunden zum Zeitpunkt der Buchung zur Annahme vorgeschlagen und anschließend in der Buchungsbestätigung zusammengefasst werden.

9. Rücktritt und Stornierung der Buchung - No Show

Gemäß Artikel 55(1)(b) des Gesetzesdekrets Nr. 206 vom 06/09/2005 (Verbraucherschutzgesetz) gilt das in Artikel 64 des Gesetzes festgelegte Widerrufsrecht nicht für Verträge zur Erbringung von touristischen Dienstleistungen. Für die Stornierung der Buchung durch den Kunden gelten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Der Nutzer, der eine über die „Organisation“ getätigte Buchung stornieren möchte, muss dies der „Organisation“ schriftlich mitteilen, entweder online oder über die in der Buchungsbestätigung angegebenen Kontaktdaten (E-Mail, Telefon): er erhält von der „Organisation“ eine Bestätigung der Stornierung, die auch an den Anbieter weitergeleitet wird. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass die Stornierungsmitteilung, die der Kunde innerhalb der vereinbarten Fristen an die „Organisation“ richtet, in ihren Wirkungen derjenigen gleichwertig ist, die direkt an den Anbieter gerichtet wird.

Falls der Anbieter beschließt, die vom Kunden bei der Buchungsbestätigung akzeptierte Vertragsstrafe anzuwenden, informiert er den Kunden im Voraus per E-Mail über seine Absicht, den als Vertragsstrafe vorgesehenen Betrag abzubuchen.

10. Ersatzleistung: unvorhersehbare Umstände und/oder höhere Gewalt einschließlich Überbuchung

Mit dem Absenden der Buchung ist der Anbieter direkt an den Kunden gebunden und kann nicht von der Buchung zurücktreten oder diese, auch nicht teilweise, stornieren, wobei er verpflichtet ist, die gebuchte Dienstleistung zu erbringen, es sei denn, die Dienstleistung ist aufgrund unvorhersehbarer Umstände oder höherer Gewalt unmöglich geworden, oder es handelt sich um eine Nichterfüllung durch den Nutzer, wie in den entsprechenden ausdrücklichen Kündigungsklauseln vorgesehen.

In diesem Fall wird der Vertrag mit dem Kunden in der Tat aufgelöst und der Anbieter ist lediglich verpflichtet, das, was er vom Nutzer zur Bestätigung der Buchung erhalten hat, zurückzuerstatten oder dem Nutzer etwaige Vertragsstrafen in Rechnung zu stellen.

Mit Zustimmung des Kunden kann der Betreiber des Anbieters dem Kunden jedoch eine alternative Lösung als Ersatz für die gebuchte und nicht mehr nutzbare Dienstleistung zur Verfügung stellen, sofern diese gleichwertige oder höherwertige Eigenschaften aufweist.

Andernfalls ist der Anbieter im Falle der Nichtverfügbarkeit der gebuchten Dienstleistung aufgrund von Überbuchung oder aus anderen Gründen, die in jedem Fall vom Anbieter zu vertreten sind, verpflichtet, seinem Kunden eine alternative Lösung einer gleichwertigen oder höheren Kategorie als die gebuchte anzubieten. Etwaige Mehrkosten gehen in vollem Umfang zu Lasten des Anbieters. Lehnt der Kunde die Ersatzlösung ab, wird die Buchung ohne Anwendung einer Vertragsstrafe, d.h. mit Rückerstattung des bereits gezahlten Betrags, storniert.

Desgleichen ist der Anbieter für den Fall, dass er nicht in der Lage oder nicht willens ist, eine alternative Dienstleistung mit den oben beschriebenen Merkmalen zu finden und umgekehrt, verpflichtet, dem Kunden den im Voraus gezahlten Betrag zurückzuzahlen, und kann von der „Organisation“ aufgefordert werden, dem Kunden als Strafe einen Geldbetrag von bis zu 50 % des Gesamtbetrags der ursprünglich gebuchten und bestätigten Dienstleistungen zu zahlen.

11. Pflichten des Nutzers/Kunden

Bei der Buchung muss der Nutzer/Kunde wahrheitsgemäße Angaben machen, insbesondere in Bezug auf das Alter und die Anzahl der Personen, für die die Buchung vorgenommen wird.

Mit Ausnahme von Stornierungsmitteilungen, die online im Buchungsbereich der „Organisation“ vorzunehmen oder per E-Mail oder telefonisch an die „Organisation“ zu senden sind, um eine

Stornierungsbestätigung zu erhalten, müssen alle anderen Anfragen und Mitteilungen zu Änderungen, Spezifikationen, Ergänzungen oder Variationen von Dienstleistungen, die mit der Buchung nach der Bestätigung verbunden sind, immer vom Kunden an den Anbieter unter Verwendung der Kontaktdaten auf der Buchungsbestätigung gesendet werden. Mitteilungen müssen immer schriftlich an den Anbieter geschickt werden, der die Anfrage bestätigen oder ablehnen oder mit dem Nutzer/Kunden Änderungen der ursprünglich vereinbarten Bedingungen vereinbaren kann, und zwar in der Art und Weise, die er für angemessen hält.

Die Zahlung der Geldleistung durch den Kunden erfolgt direkt an den Dienstleister auf die in diesen AGB festgelegte Weise.

Für Schäden, die der Kunde verursacht, gelten die allgemeinen Regeln für Schadenersatz. Der Kunde haftet für jede ihm direkt oder indirekt zurechenbare Handlung (verursacht durch Personen unter seiner Verantwortung), aus der dem Dienstleister ein Schaden entstanden ist.

12. Rechte des Anbieters

Im Falle der Zahlungsverweigerung oder des Zahlungsverzugs des Kunden ist der Anbieter berechtigt, das Eigentum des Gastes in seinen Räumlichkeiten einzubehalten, um seinen Anspruch auf Bezahlung der erbrachten Leistungen zu sichern.

Sollte die Anzahl der Erwachsenen und Kinder sowie deren jeweiliges Alter zum Zeitpunkt des Check-ins von der bei der Buchung gemachten Angabe abweichen, liegt es im Ermessen des Anbieters, die gebuchte Leistung durch eine geeignetere zu ersetzen, sofern diese verfügbar ist, oder einen Aufschlag auf das ursprünglich vereinbarte Entgelt zu verlangen: Bei Uneinigkeit mit dem Kunden kann der Anbieter die Buchung wegen Verschuldens und zum Nachteil des Kunden stornieren, wobei er eventuell angefallene Vertragsstrafen einbehält.

Der Anbieter hat das Recht, den Kunden aus seinem Betrieb zu entfernen, wenn der Kunde:

- die Räumlichkeiten zum Nachteil des Objekts nutzt oder das Zusammenleben mit anderen Kunden unerträglich macht oder sich respektlos, skandalös oder in jedem Fall rücksichtslos verhält oder für kriminelles Verhalten gegenüber dem Anbieter oder seinen anderen Kunden, dem Personal und/oder Personen, die sich sonst am selben Ort/Struktur aufhalten, verantwortlich ist;
- an einer ansteckenden Krankheit leidet;
- den geforderten und fälligen Betrag nicht innerhalb der vereinbarten Frist zahlt.

13. Verpflichtungen des Anbieters

Der Anbieter ist verpflichtet, die vereinbarten „Dienstleistungen“ nach den für die Art der gebuchten Dienstleistung angemessenen Qualitätsstandards anzubieten.

14. Tiere

Tiere dürfen die Dienstleistungen in der Regel nicht nutzen, es sei denn mit vorheriger Genehmigung des Anbieters und gegebenenfalls gegen eine Gebühr. Diese Genehmigung muss vom Kunden berücksichtigt werden, indem er die Buchung von Dienstleistungen beantragt und Dienstleistungen auswählt, die die Nutzung der Dienstleistungen durch Tiere erlauben und deren Verfügbarkeit und Zugangsberechtigung von Anfang an garantieren.

15. Haftung

Der Nutzer/Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Organisation nicht haftbar gemacht werden kann:

- für das Nichtzustandekommen von Buchungen über die Buchungsplattform der „Organisation“, für fehlerhafte Buchungen, für alle direkten oder indirekten Schäden, die durch die auch nur vorübergehende Nichtnutzbarkeit der Buchungsplattform aufgrund von Ursachen, die nicht der „Organisation“ zuzuschreiben sind, oder für alle direkten oder indirekten Schäden, die durch die missbräuchliche Nutzung durch Dritte entstehen;

- für die Nichterfüllung oder den Verzug bei der Erfüllung des zwischen dem Nutzer/Kunden und dem Anbieter geschlossenen Vertrags. Insbesondere kann die „Organisation“ gegenüber dem Nutzer/Kunden nicht für das Phänomen der sogenannten „Überbuchung“ haftbar gemacht werden;
- für die Daten und/oder Inhalte, die durch einen Auftrag an die „Organisation“ in das Buchungssystem eingegeben werden: der Anbieter bleibt gegenüber dem Nutzer/Kunden allein und unmittelbar verantwortlich für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Daten, die auf der Buchungsplattform der „Organisation“ eingesehen werden können, sowie für andere Dienstleistungen, für die angegebenen Preise, für die Qualität der angebotenen Dienstleistungen und für die Informationen, einschließlich Fotos, die auf der Buchungsplattform der „Organisation“ veröffentlicht werden;
- wenn die Verwendung der Kreditkartendaten für die Erhebung der Stornogebühr aufgrund mangelnder Deckung oder aus anderen als den untersuchten Gründen oder in allen Fällen, die nach der Buchung auftreten, nicht erfolgreich ist.

16. Aussetzung des Zugangs zu und der Nutzung der Plattform und des Buchungsbereichs

Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die „Organisation“ den Zugang zur Buchung und deren Nutzung in folgenden Fällen vorübergehend oder dauerhaft sperren kann oder muss:

- a) durch unvorhersehbare Umstände oder höhere Gewalt;
- b) auf Anordnung der regionalen Behörde oder einer anderen Aufsichts- und Kontrollbehörde;
- c) für Verbesserungs-, Reparatur- und Wartungsarbeiten.

Im Falle von c) verpflichtet sich die „Organisation“, den Zugang zur Plattform innerhalb von 48 Stunden zu ermöglichen, sofern dies von der „Organisation“ und den verwalteten Buchungen abhängig ist, die in ihre Eingriffsbefugnis fallen.

17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die vorliegenden AGB und die besonderen Bestimmungen der einzelnen Anbieter unterliegen dem italienischen Recht.

Für alle Streitigkeiten, die sich in Bezug auf die Ausführung und/oder die Auslegung und/oder die Gültigkeit dieser Bedingungen oder jede andere damit zusammenhängende Angelegenheit ergeben könnten, gelten ausschließlich italienisches Recht und die italienische Gerichtsbarkeit.

Ungeachtet der vorstehenden Ausführungen gilt für den Fall, dass:

- a) der Nutzer gemäß Gesetzesdekret Nr. 79 vom 23/05/2011 (Tourismusgesetzbuch) und Gesetzesdekret Nr. 206 vom 06/09/2005 (Verbrauchergesetzbuch) den Status eines Verbraucher-Touristen hat, ist das Gericht des Ortes zuständig, an dem er seinen Wohnsitz oder sein Domizil hat, wenn dieser/dieses auf dem Gebiet des italienischen Staates liegt;
- b) der Kunde kein Verbraucher-Tourist ist oder, selbst wenn er ein Verbraucher-Tourist ist, seinen Wohnsitz oder sein Domizil nicht in Italien hat, ist das Gericht von Treviso für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den oben genannten Bedingungen ausschließlich zuständig.

18. Ort der Erbringung der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden in jedem Fall in der Einrichtung des Anbieters erbracht.

19. Verschiedene Funktionen der „Organisation“

Sollten die Dienstleistungen desselben Anbieters Teil von touristischen Pauschalangeboten oder verwandten touristischen Dienstleistungen sein, unterliegen sie nicht diesen AGB, sondern werden unter Bezugnahme auf die einschlägigen Vorschriften anderweitig „erbracht“.

Zur Kenntnisnahme und Annahme durch den Anbieter

Am Ende dieses Dokuments, das einem Vertrag mit „Organisation“ beigefügt ist, d.h. durch die Annahme der besagten AGB bei Aktivierung des Basisvertriebskanals „Organisation“ durch den Anbieter.

Zur Kenntnisnahme und Annahme durch den Kunden/Verbraucher

Durch Ankreuzen online oder am Ende eines Angebots, das dem Kunden/Verbraucher vor der Buchungsbestätigung online oder offline vorgelegt wird.