

## ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN Tourismusverband APT Rovereto e Vallagarina

### 1 Begriffsdefinitionen

1.1 Zwecks Anwendung folgender allgemeiner Verkaufsbedingungen haben die nachfolgenden, mit Großbuchstaben und halbfett gedruckten Vertragsbegriffe (sowohl im Singular als auch im Plural) folgende Bedeutungen:

- **Tourismusverband:** APT Rovereto e Vallagarina mit Sitz in Rovereto, Corso Rosmini, 21 – 38068 - TN;
- **Booking Center:** technische Verwaltung der Anfragen und Buchungen zu Beherbergungsbetrieben im Trentino, Hotels und sonstigem, einschließlich Privatwohnungen, Campingplätze und Berghütten, durch den Tourismusverband per Telefon, Fax oder E-Mail;
- **TM-Kanal:** Online-Marktplatz von TM ([www.visittrentino.info](http://www.visittrentino.info)) und umgebungsübergreifender Link Key;
- **Kanal des Tourismusverbandes:** Portal des Tourismusverbandes, auf dem das Buchungs- und Verkaufssystem zu den Produkten implementiert ist;
- **Kanal des Leistungserbringers:** Portal des Leistungserbringers, auf dem die Software für die Werbung und den Produktverkauf implementiert ist;
- **Stornierungsbestimmungen:** Bedingungen für die Stornierung der Buchung.
- **Kaufbestätigung:** elektronische Mitteilung (E-Mail) zur Bestätigung des Produktkaufes, die dem Nutzer zugesandt wird;
- **Leistungserbringer:** touristische Einrichtung im Rahmen des Tourismusverbandes bzw. eine touristische Einrichtung des Trentino, die auf ihrem Kanal für ihre Produkte wirbt (auch im TM-Kanal ersichtlich);
- **Informationen:** Informationen und Materialien zum Tourismusverband und/oder zum Leistungserbringer und/oder zu seinen Produkten, die auf dem jeweiligen Kanal veröffentlicht werden;
- **Umgebungsübergreifender Link Key:** von TN ausgeführter technischer Vorgang, der dazu dient, die vom Tourismusverband und/oder von den Leistungserbringern auf ihren Kanälen veröffentlichten Angebote gemeinsam und untereinander verbunden auf Drittseiten sichtbar zu machen, indem auch die bereits von diesen und/oder vom Tourismusverband im Rahmen von Produkt- oder Projektclubs oder in sonstigen umgebungsübergreifenden Initiativen bereits eingerichteten Verbindungen genutzt werden;
- **Online-Marktplatz:** der Bereich auf [www.visittrentino.info](http://www.visittrentino.info), der von TM in ihrer Eigenschaft als Betreiber zur Verfügung gestellt wird, in dem die Tourismusverbände, die Konsortien und Leistungserbringer aufgenommen werden, die dort den Nutzern ihre Produkte anbieten;
- **No-Show:** der Nutzer erscheint nicht beim gebuchten Leistungserbringer, ohne zuvor eine ordnungsgemäße Absage im Sinne der anwendbaren Stornierungsbestimmungen oder der vorliegenden Verkaufsbedingungen übermittelt zu haben.
- **Overbooking:** oder “Überbuchung” ist die Situation, die eintritt, wenn der Leistungserbringer mehr Buchungen annimmt, als Plätze vorhanden sind.

- **Buchung**: Annahme des Angebots hinsichtlich des **Beherbergungs**-Produktes, das vom Nutzer auf dem Kanal des Tourismusverbandes bzw. des Leistungserbringers – auch über den Online-Marktplatz – angefragt wird;
- **Produkt/e**: Waren und/oder Dienstleistungen des Tourismusverbandes und/oder des Leistungserbringers innerhalb der Autonomen Provinz von Trient, die auf den jeweiligen Kanälen veröffentlicht sind und auch auf dem Online-Marktplatz aufscheinen;
- **Beherbergungsprodukt**: Produkt mit beherbergender Eigenschaft;
- **TM**: Trentino Marketing S.r.l., Zweckgesellschaft, die von Trentino Sviluppo S.p.A, mit Sitz in Trient, Via Romagnosi 11 errichtet wurde;
- **Nutzer**: derjenige (natürliche oder juristische Person), die auf die Kanäle des Tourismusverbandes bzw. des Leistungserbringers zugreift, auch über den Online-Marktplatz.

## 2 Anwendungsbereich

- 2.1 Die Produktkaufverträge zwischen dem Nutzer und dem Leistungserbringer, die über den Kanal des Leistungserbringers abgeschlossen werden, unterliegen diesen allgemeinen Verkaufsbedingungen ebenso wie den Sonderbedingungen des Leistungserbringers.
- 2.2 Sollten diese einander widersprechen, gelten für den Verkauf die Sonderbedingungen des Leistungserbringers vor diesen allgemeinen Verkaufsbedingungen.
- 2.3 Die vorliegenden allgemeinen Verkaufsbedingungen können vom Nutzer während des Kaufvorganges eingesehen werden und sind auch auf der Internetseite des Tourismusverbandes veröffentlicht.
- 2.4 Ist der Nutzer jedenfalls ein Verbraucher, werden auf die durch ihn abgeschlossenen Verträge auch die unabdingbaren gesetzlichen Bestimmungen sowie die Vorgaben zum Online-Handel angewandt.

## 3 Gegenstand

- 3.1 Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen regeln:
  - a) den Abschluss telematischer Verträge, die das auf dem Kanal des Leistungserbringers zum Kauf angebotene Produkt zum Gegenstand haben;
  - b) den Abschluss telematischer Verträge, die das Produkt zum Gegenstand haben und vom Nutzer über das Booking Center vorgenommen werden.
- 3.2 Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie die Sonderbedingungen des Leistungserbringers finden auch dann Anwendung, wenn der Nutzer das Produkt auf dem Kanal des Leistungserbringers erwirbt, indem er **über den TM-Kanal (Marktplatz und umgebungsübergreifender Link Key) den Zugriff vornimmt**. Auf dem Online-Marktplatz werden keine Kaufverträge abgeschlossen.

## 4 Die Rolle des Tourismusverbandes

- 4.1 Der Tourismusverband ist der Beziehung zwischen dem Nutzer und dem Leistungserbringer völlig außenstehend und übernimmt daher keine vorvertragliche oder vertragliche Haftung im Zusammenhang mit dem Kauf (z.B. nicht erfolgter Vertragsabschluss; nicht oder verspätet erfolgte Erfüllung der vertraglichen Pflichten durch den Nutzer oder Leistungserbringer; „Overbooking“; „No-Show“, usw.).

## 5 Abschlussverfahren zum Kauf eines Beherbergungsproduktes.

- 5.1 Der Nutzer schließt den Vertrag, der die Buchung oder die Lieferung einer Unterkunft zum Gegenstand hat, direkt mit dem Leistungserbringer ab, ebenso wie alle weiteren Leistungen, zu deren Ausführung zugunsten des Nutzers sich der Leistungserbringer verpflichtet, und zwar nach Zahlung eines Geldbetrags durch den Nutzer.
- 5.2 Die weiteren Leistungen, zu denen sich der Leistungserbringer verpflichtet, sind darauf ausgerichtet, die Nutzung der gebuchten Dienstleistung zu ermöglichen, und zwar je nach der gewählten Unterkunftsart und in Übereinstimmung mit der Qualität, die der Zugehörigkeitsklasse oder –kategorie entspricht.
- 5.3 Der Buchung folgt die **Kaufbestätigung**, in der die Informationen zu den wesentlichen Eigenschaften der gebuchten Leistung, der Preis, die Stornierungs- und/oder Zahlungsbedingungen sowie eventuelle Sicherheitsleistungen zusammengefasst sind.
- 5.4 Überdies ist es auch möglich, **jedoch nur bei Privatwohnungen oder Campingplätzen**, unwiderrufliche Buchungsanfragen (eine sog. **verbindliche Anfrage**) zu übermitteln. Mit dem Versand seiner Anfrage stellt der Nutzer einen unwiderruflichen Vertragsantrag an den Leistungserbringer (Privatwohnung oder Campingplatz) im Sinne der Art. 1329 und 1331 ital. ZGB.
- 5.5 Die verbindliche Anfrage bleibt nach ihrem Eingang beim Leistungserbringer mindestens vierundzwanzig (24) Stunden lang aufrecht. In diesem Zeitraum kann der Leistungserbringer die Buchungsanfrage annehmen oder auch nicht. Bei Annahme wird die Kaufbestätigung übermittelt, in der alle Informationen im Sinne des Art. 5.3. zusammengefasst sind.
- 5.6 Sollte die Anfrage abgelehnt werden oder die Frist von 24 Stunden ablaufen, ohne dass der Nutzer eine Antwort erhalten hat, wird diesem eine Mitteilung über die nicht erfolgte Annahme zugestellt.
- 5.7 **Am Ende des Buchungsvorgangs ist der Leistungserbringer gegenüber dem Nutzer direkt verpflichtet, diesem die gebuchte touristische Dienstleistung zu erbringen, und der Nutzer ist gegenüber dem Leistungserbringer für alle Vorgaben in der Kaufbestätigung verpflichtet.**
- 5.8 Die Buchung eines Leistungserbringers kann auch über das direkt vom Tourismusverband betriebene **Booking Center** erfolgen, per Fax, E-Mail oder Telefon. Diese Reservierungsmöglichkeit ist ganzjährig verfügbar (in der Regel von 9.00 bis 13.00 Uhr und von 14.00 bis 18.00 Uhr von Dienstag bis Samstag und von 9.00 bis 13.00 Uhr am Montag, Sonntag und am Feiertagen).
- 5.9 Der Zuständige des Booking Centers ist nicht beratend tätig, sondern beschränkt sich nur darauf, dem Nutzer per Fax, E-Mail oder Telefon den Kanal des Leistungserbringers benutzbar zu machen.
- 5.10 Die Reihenfolge, in der die buchbaren Unterkünfte auf dem Kanal des Leistungserbringers aufscheinen, ist zufällig und folgt keinen qualitätseinstufenden Kriterien, da die vom Nutzer gewählten Unterkünfte (entweder vom Booking Center des Tourismusverbandes) zum Zeitpunkt der Systemabfrage anhand folgender Kriterien als Suchergebnis aufscheinen: Ort, Zeitraum, Aufenthaltsdauer, Anzahl der angefragten Unterkünfte, Teilnehmeranzahl und eventueller Filter zu den angefragten Leistungen.

5.11 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis, dass dem Tourismusverband die Möglichkeit vorbehalten bleibt, die Reihenfolge ihrer buchbaren Unterkünfte selbständig und auf eigene, ausschließliche Haftung zu bestimmen.

## 6 **Beschreibungsdaten und Daten zum Kauf des Beherbergungsproduktes**

6.1 Die Informationen zum Beherbergungsprodukt, das gekauft werden soll, sind in den Anmerkungen und Angebotsdetails enthalten, die vom Nutzer vor dem Abschluss des Kaufverfahrens eingesehen werden können.

6.2 Mit Beschreibungsdaten sind die Informationen zu den Beherbergungsbetrieben gemeint, die auf dem Kanal des Leistungserbringers gebucht werden können. Sie beschreiben den Betrieb, einschließlich der jeweiligen Eigenschaften, verfügbaren Leistungen, Bilder (Fotos/Videos/Audio-Videos) und geben alle sonstigen Informationen oder Bilder wieder, die vom Leistungserbringer veröffentlicht oder bekannt gemacht werden. Die Buchungsdaten hingegen beziehen sich auf die Verfügbarkeit von Zimmern/Unterkünften, Preise, Angebote usw.

6.3 Alle Informationen werden direkt und eigenständig auf dem Kanal des Leistungserbringers veröffentlicht.

6.4 Der Leistungserbringer haftet gegenüber dem Nutzer direkt und alleine für alles, was die Korrektheit, die Vollständigkeit, die Wahrheit sowie die Aktualisierung der Informationen anbelangt, insbesondere für:

- a) deren Inhalt, Eigenschaft, Sorgfalt und Vollständigkeit, ihre Wahrheit, die Aktualisierung sowie Gesetzeskonformität, einschließlich auch Informationen zur Verfügbarkeit von Zimmern/Unterkünften und zu den jeweiligen Preisen ebenso wie zur Qualität der angebotenen Leistung;
- b) die Gesetzmäßigkeit oder das Nutzungsrecht eventueller Materialien und/oder Dateien, zu deren Aufnahme (Upload) sich die Einrichtung selbst entscheiden sollte, oder zu denen Sie über hypertextuelle Verbindungen und/oder eventuelle hypertextuelle Verbindungen auf Drittseiten weiter geleitet werden;
- c) die Beachtung eventueller gesetzlicher Pflichten im Zusammenhang mit der Ausübung seiner Tätigkeit oder mit der Geschäftsbeziehung bzw. mit dem Abschluss des Online-Vertrags zwischen dem Nutzer und dem Leistungserbringer (z.B. Informationen an den Nutzer kraft Verbrauchergesetz oder Tourismusgesetz).

6.5 Der Tourismusverband und/oder TM kontrollieren die von den Leistungserbringern veröffentlichten Informationen und Materialien nicht und können diese auch nicht kontrollieren bzw. eine Kontrolle gewährleisten; demzufolge übernehmen sie in keiner Weise Garantien oder Haftungen für eventuelle Schäden oder Verluste, die der Nutzer erleidet und die mit den Umständen im Sinne des Art. 6.4 Buchstabe a) b) und c) in Verbindung stehen bzw. sich daraus ableiten.

## 7 **Die Kreditkarte (Beherbergungsprodukt)**

7.1 Der Kanal des Leistungserbringers sieht kein **Online**-Zahlungsmittel für die mit dem Nutzer abgeschlossenen Buchungen vor. Die Zahlung für die Buchung erfolgt nämlich stets **offline**, ebenso wie dies für eventuell in diesen Verkaufsbedingungen vorgesehene Buchungsanzahlungen oder Vertragsstrafen gilt, und zwar auch dort, wo online die Daten der Kreditkarte verlangt werden.

7.2 Der Leistungserbringer kann vom Nutzer für verschiedene Zwecke die Daten seiner

Kreditkarte verlangen, so zum Beispiel als Sicherheit für die Buchung, zur Veranlassung der Vorauszahlung oder der Buchungsanzahlung und/oder eventueller Abbuchungen in Anwendung der in der Buchungsphase angegebenen Strafe oder bei ungerechtfertigter, nicht erfolgter Zahlung des Aufenthalts am Ende desselben.

- 7.3 Die vom Nutzer bekannt gegebenen Daten werden über Informationssysteme verwaltet, die den PCI DSS-Standards (Payment Card Industry Data Security Standard) entsprechen. Alle Transaktionen erfolgen durch Verbindungen, die über SSL-Verschlüsselungen (Secure Socket Layer) und das HTTPS-Protokoll (HTTP Secure) geschützt sind.
- 7.4 Die Annahme dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie der Sonderbedingungen des Leistungserbringers gilt als Autorisierung für das Kreditinstitut und den Leistungserbringer, die vom Nutzer eingegebenen Daten für die dort angegebenen Zwecke zu verwenden.
- 7.5 Die erhobenen Daten werden bei Ende der Verarbeitung unverzüglich gelöscht, unbeschadet der Erfüllung der gesetzlichen Pflichten.
- 7.6 Für die vom Leistungserbringer in seinen Geschäftsbedingungen angegebenen Zwecke können die Daten der Kreditkarte vom Leistungserbringer offline verwendet werden.
- 7.7 Es wird festgehalten, dass weder TM noch der Tourismusverband für eventuelle Betrüge oder Missbräuche durch Dritte im Zusammenhang mit der Kreditkarte, deren Daten in der Buchungsphase eingeholt wurden, Haftungen übernimmt, sofern dies nicht auf Handlungen oder Sachverhalte zurückgeführt werden kann, die diesen durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit anzulasten sind.

## **8 Sicherheiten – Buchungsanzahlung (Beherbergungsprodukt)**

- 8.1 Der Leistungserbringer ist befugt, als Sicherheit für die Buchung seines Betriebs vom Nutzer die Zahlung einer Geldsumme als Buchungsanzahlung im Sinne des Art. 1385 ital. ZGB sowie eine eventuelle Anzahlung auf den geschuldeten Restbetrag zu verlangen.
- 8.2 Diese Buchungsanzahlung ist ein prozentueller Anteil des Gesamtbetrages der gebuchten Leistung, die in dem vom Leistungserbringer dem Nutzer mitgeteilten Ausmaß berechnet wird. Der Nutzer zahlt diese per Banküberweisung, indem er die vom Leistungserbringer bekannt gegebene Bankverbindung verwendet, oder per Kreditkarte.
- 8.3 Sobald die Buchungsanzahlung effektiv erfolgt ist, wird sie (auch) als Anzahlung für den Aufenthaltspreis einbehalten.
- 8.4 Kommt der Nutzer nach der Entrichtung der Buchungsanzahlung nicht seinen vertraglichen Pflichten nach, kann der Leistungserbringer vom Vertrag zurücktreten und die Buchungsanzahlung einbehalten. Kommt der Leistungserbringer nicht seinen Pflichten nach, kann der Nutzer vom Vertrag zurücktreten und das Doppelte von dem Betrag zurückfordern, den er im Sinne dieses Artikels bezahlt hat.
- 8.5 Bei **Banküberweisung** erfolgt die Buchung unter Vorbehalt des Eingangs der Buchungsanzahlung, was als auflösende Bedingung im Sinne des Art. 1353 ital. ZGB betrachtet werden kann.
- 8.6 Der Leistungserbringer ist daher verpflichtet, die Buchung ab dem Datum, an dem die Buchung selbst abgesandt wurde, fünf Kalendertage lang für gültig zu betrachten. Innerhalb dieser 5 Tage hat der Nutzer die Überweisung zu veranlassen und dem

Leistungserbringer per Fax oder E-Mail die Kopie der Überweisung mit der Transaktionsnummer zu übermitteln.

- 8.7 Hat der Leistungserbringer nach Ablauf dieser Frist die verlangte Überweisung nicht erhalten, so hat er – sofern er sich von jeglicher Pflicht gegenüber der buchenden Person befreien möchte – den Nutzer unverzüglich schriftlich (per E-Mail) zu kontaktieren, damit ihm dieser bestätigt, dass keine Überweisung stattgefunden hat; erst dann kann die o.g. Auflösungsbedingung mit befreiender Wirkung gegenüber dem Nutzer als eingetreten betrachtet werden. Dieselben befreienden Wirkungen für den Leistungserbringer treten auch dann ein, wenn der Versuch, den Nutzer zu kontaktieren, erfolglos ist, weil dieser innerhalb der Frist von zwölf (12) Stunden nach dem Versand der E-Mail nicht geantwortet hat.
- 8.8 Bei Buchungen, für die die Entrichtung der Buchungsanzahlung per Banküberweisung und/oder Kreditkarte verlangt wird, verpflichten sich der Nutzer und der Leistungserbringer zur Einhaltung der in diesem Artikel vorgegebenen Bedingungen.

## **9 Sicherheiten – kurzfristige Buchung (Beherbergungsprodukt)**

- 9.1 Bei kurzfristigen Buchungen, d.h. bei Buchungen, deren Beginn innerhalb von vier (4) (Kalender-)Tagen nach dem Buchungstag selbst vorgesehen ist, ist der Leistungserbringer befugt, sofort nach dem Eingang der Buchungsanfrage innerhalb von maximal vierundzwanzig (24) Stunden den Nutzer schriftlich zu kontaktieren, um von ihm **weitere Sicherheiten** zu den im Rahmen des Buchungsverfahrens bereits angenommenen Sicherheiten zu verlangen.
- 9.2 Insbesondere kann der Leistungserbringer vom Nutzer Folgendes verlangen:
- a) die Daten seiner Kreditkarte, um sofort die Zahlung des Geldbetrags für die Buchungsanzahlung im Sinne des Art. 1385 ital. ZGB zu veranlassen; dies ist nur dann möglich, wenn die kurzfristige Buchung mit Banküberweisung erfolgt ist und diese vom Nutzer noch nicht veranlasst wurde bzw. wenn die Daten der Kreditkarte als „Sicherheit“ für die Buchung mitgeteilt wurden; **oder**
  - b) die Zusendung, innerhalb der vom Leistungserbringer vorgegebenen Fristen, der Kopie der Banküberweisung mit der entsprechenden Transaktionsnummer per Mail oder Fax. Dies gilt nur für den Fall, dass der Nutzer bereits per Banküberweisung gezahlt hat.
- 9.3 Es versteht sich, dass der Leistungserbringer die o.g. Befugnis schriftlich – per E-Mail oder Fax – und innerhalb der Frist von maximal vierundzwanzig Stunden (24 Std.) nach der Buchung ausüben muss; bei mündlicher oder schriftlicher Anfrage nach dieser Frist ist die im System gültig eingegebene Buchung für die Parteien verbindlich.
- 9.4 In allen von den vorstehenden Buchstaben a) und b) des Art. 9.2. vorgesehenen Fällen hat der Nutzer innerhalb der vom Leistungserbringer vorgegebenen Fristen seinen Forderungen Folge zu leisten, da andernfalls der Leistungserbringer befugt ist, im Sinne des Art. 1456 ital. ZGB den Vertrag zu kündigen.
- 9.5 Daraus folgt, dass sich der Leistungserbringer von jeder Pflicht gegenüber dem Nutzer als befreit betrachten kann; der Nutzer hat keinerlei Anspruch auf irgendeine Entschädigung oder Ersatzleistung. Diese Situation tritt ein, wenn der Nutzer die Daten der Kreditkarte nicht bekannt gibt, wenn die Abbuchung der Buchungsanzahlung über die Kreditkarte nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, wenn die Kopie der Banküberweisung nicht innerhalb der vereinbarten Frist übermittelt wird, wenn der Nutzer innerhalb von vierundzwanzig Stunden (24 Std.)

nach der Buchung nicht erreichbar ist, wobei diese Auflistung keinen Anspruch auf Vollständigkeit hat.

- 9.6 Im Gegensatz hierzu ist der Leistungserbringer verpflichtet, dem Nutzer eine zusammenfassende E-Mail (oder ein Fax) mit der Zusammenfassung der persönlich und direkt getroffenen Vereinbarungen zu übermitteln, wenn der Nutzer der Anfrage des Leistungserbringers Folge leistet und die Buchungsanzahlung entrichtet bzw. unverzüglich eine Kopie der Banküberweisung übermittelt.
- 9.7 Die geleistete Buchungsanzahlung wird auch als Anzahlung für den Aufenthaltspreis einbehalten.

#### **Beginn und Ende des Aufenthalts (Beherbergungsprodukt)**

- 9.8 Der Nutzer hat das Recht, die gebuchten Leistungen am festgesetzten Tag ab 14.00 Uhr in Anspruch zu nehmen.
- 9.9 Die gebuchten Leistungen enden am Abreisetag um 10.00 Uhr.
- 9.10 Sollte der Gast am Abreisetag die Unterkunft nicht bis 10.00 Uhr geräumt haben, ist der Leistungserbringer berechtigt, einen weiteren Tag in Rechnung zu stellen.
- 9.11 Bei vorzeitiger Abreise des Nutzers ist der Leistungserbringer berechtigt, den vorgesehenen Gesamtpreis zu verlangen, und es steht ihm frei, die nicht verwendeten Einheiten im Rahmen des Möglichen neu zu besetzen.

#### **10 Rücktritt und Kündigung der Buchung – No-Show (Beherbergungsprodukt)**

- 10.1 Gem. Art. 55 Abs. 1 Buchstabe b) GvD Nr. 206 vom 6.9.2005 (Verbrauchergesetz) findet auf die Verträge zur Leistungserbringung **mit Bezug auf Unterkünfte** nicht das Rücktrittsrecht Anwendung, wie dies von Art. 64 desselben Gesetzes vorgesehen ist.
- 10.2 Was die Kündigung der Buchung durch den Nutzer anbelangt, finden diese allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie die Sonderbedingungen des Leistungserbringers Anwendung.
- 10.3 Der Nutzer, der eine Buchung kündigen möchte, hat dies dem Leistungserbringer und dem Tourismusverband (Tourismusverband für die Kündigung info@visitovereto.it) schriftlich mitzuteilen (in der in der Kaufbestätigung genannten Art und Weise). Die vom Nutzer an den Tourismusverband gerichtete Kündigung ist hinsichtlich ihrer Wirkung gleichwertig wie diejenige, die direkt an den Leistungserbringer gerichtet ist.
- 10.4 Erfolgt die Kündigung **innerhalb der vereinbarten Fristen**, hat der Nutzer das Recht auf Rückgabe der Buchungsanzahlung, die eventuell zusammen mit der Buchung entrichtet wurde, abzüglich der vom Leistungserbringer getragenen Kosten, die gebührend zu belegen sind.
- 10.5 Die Rückerstattung erfolgt per Banküberweisung binnen 30 Tagen nach der Kündigung, wenn der Betrag der Buchungsanzahlung dem Leistungserbringer bereits gutgeschrieben wurde, oder andernfalls binnen 30 Tagen nach dem effektiven Einzug desselben durch den Leistungserbringer.
- 10.6 Sollte die Kündigung **nach dem festgesetzten Termin** oder überhaupt nicht einlangen bzw. sollte der Nutzer nicht beim Beherbergungsbetrieb erscheinen (sog. **No-Show**), kann der Leistungserbringer folgende Geldstrafen zur Anwendung bringen:

- bei einer im Sinne des o.g. Art. 8 vorgesehenen Buchungsanzahlung kann er die gesamte, per Banküberweisung oder Kreditkarte eingezahlte Geldsumme einbehalten;
  - bei Bekanntgabe der Kreditkartendaten als Sicherheit für die Buchung durch den Nutzer, kann er von der Kreditkarte den als Vertragsstrafe vorgesehenen Betrag abbuchen. In diesem Fall hat der Leistungserbringer dem Nutzer vorher per E-Mail oder Fax seine Absicht mitzuteilen, den als Vertragsstrafe vorgesehenen Betrag abzubuchen.
- 10.7 No-Show bedeutet, dass der Nutzer nicht bis spätestens 18.00 Uhr des festgesetzten Tages bei der gebuchten Unterkunft erschienen ist, es sei denn es wurden anderweitige Vereinbarungen getroffen.
- 10.8 Eine eventuelle Änderung durch den Nutzer, was die Dauer des bereits gebuchten Aufenthalts und/oder die Reduzierung der reservierten Unterkunftsanzahl anbelangt, ist direkt mit dem Leistungserbringer zu vereinbaren, dem allerdings das Recht vorbehalten bleibt, sich in anwendbarem Rahmen auf die in diesem Artikel vorgesehenen Bestimmungen zu berufen.

## **11 Ersatzunterkunft: unvorhersehbares Ereignis oder höhere Gewalt – Overbooking (Beherbergungsprodukt)**

- 11.1 Mit dem Versand der Buchung **ist** der Leistungserbringer gegenüber dem Nutzer direkt **verpflichtet** und kann von der Buchung nicht mehr zurücktreten bzw. diese kündigen, und zwar nicht einmal auch nur teilweise; er ist gehalten, die gebuchte Leistung zu erbringen, sofern die Erbringung nicht durch ein unvorhersehbares Ereignis oder höhere Gewalt unmöglich geworden ist oder sofern der Nutzer im Sinne der ausdrücklichen Aufhebungsklauseln nicht seinen Pflichten nachgekommen ist.
- 11.2 Bei Eintreten eines **unvorhersehbaren Ereignisses** oder **höherer Gewalt** löst sich der Vertrag mit dem Nutzer auf und der Leistungserbringer ist nur dazu verpflichtet, den eventuell vom Nutzer zur Buchungsbestätigung erhaltenen Betrag zurückzuerstatten.
- 11.3 Der Leistungserbringer kann jedoch dem Nutzer – sofern dieser zustimmt – eine alternative Unterkunft anbieten, als Ersatz für die gebuchte und nicht mehr benutzbare Beherbergungsmöglichkeit, sofern diese der ursprünglichen mindestens gleichwertig ist.
- 11.4 Sollte andererseits die gebuchte Leistung wegen **Overbooking** oder aus einem beliebigen anderen, vom Leistungserbringer zu verantwortenden Grund (wie z.B. hauptsächlich aus Verwaltungsgründen) nicht verfügbar sein, **hat dieser die Pflicht**, seinem Kunden eine Ersatzunterkunft anzubieten, die der ursprünglichen mindestens gleichwertig ist, und zwar innerhalb derselben Einrichtung oder eventuell bei einer anderen Einrichtung, die sie an demselben oder an einem angrenzenden Ort befindet, zu einer mindestens gleichwertigen Kategorie gehört und ähnliche oder höherwertige Leistungen bietet.
- 11.5 Eventuelle Mehrkosten für die Ersatzunterkunft sind vollumfänglich vom Leistungserbringer zu tragen.
- 11.6 Sollte jedoch im Fall gem. Punkt 12.4. **der Nutzer die Ersatzunterkunft ablehnen**, hat dieser das Recht auf Rückerstattung des doppelten Zahlungsbetrags der eventuell bei der Buchung entrichtet wurde. Wurde keine Buchungsanzahlung entrichtet, ist der Leistungserbringer verpflichtet, dem Nutzer als Vertragsstrafe einen



Geldbetrag in Höhe von 20% des ursprünglich gebuchten Aufenthaltspreises zu bezahlen.

- 11.7 Sollte ebenso im Fall gem. Punkt 12.4 der Leistungserbringer **keine Ersatzunterkunft** mit den oben beschriebenen Eigenschaften **anbieten können oder wollen** und sollte der Nutzer die Buchungsanzahlung entrichtet haben, ist der Leistungserbringer verpflichtet, den doppelten, erhaltenen Zahlungsbetrag zurückzuerstatten. Wurde hingegen keine Buchungsanzahlung entrichtet, ist der Leistungserbringer gehalten, dem Nutzer einen Geldbetrag in Höhe von 50% des gesamten, ursprünglich gebuchten Aufenthalts als Vertragsstrafe zu bezahlen.
- 11.8 Unbeschadet der Forderungsansprüche des Nutzers gegenüber dem Leistungserbringer kann der Tourismusverband für den Nutzer als Ersatz für die Unterkunft, die nicht mehr benutzbar ist, eine Alternative suchen – sofern eine diesbezügliche Möglichkeit besteht und der Leistungserbringer untätig ist; diese Ersatzunterkunft hat gleich- oder höherwertige Eigenschaften als diese Letzte aufzuweisen (sog. – Umbuchung). Es versteht sich, dass:
- der Nutzer dem eventuellen neuen Beherbergungsbetrieb, der vom Tourismusverband gefunden wurde, den für die Ersatzunterkunft verlangten Betrag zu bezahlen hat, und zwar nach dem anwendbarem Tarif;
  - der Tourismusverband in keiner Weise für eventuelle Forderungsansprüche des Nutzers gegenüber dem ersetzten Leistungserbringer haftet;
  - der Nutzer keinesfalls vom Tourismusverband die Zahlung eventueller, dem ersetzten Leistungserbringer entrichteter Beträge verlangen kann, auch keine Buchungsanzahlungen; ebenso wenig kann er den Anspruch erheben, vom Tourismusverband für eventuelle Nichterfüllungen desselben entschädigt zu werden.

## **12 Rechte des Nutzers (Beherbergungsprodukt)**

- 12.1 Mit Beginn des Aufenthalts erwirbt der Nutzer das Nutzungsrecht für die gemieteten Einheiten, die dazugehörigen Einrichtungen und die Strukturen, die ohne Sonderbedingungen den Gästen zur Verfügung stehen.

## **13 Pflichten des Nutzers (Beherbergungsprodukt)**

- 13.1 Bei der Buchung hat der Nutzer die korrekten Daten mit besonderem Bezug auf das Alter und die Anzahl der Personen einzufügen, für die die Buchung vorgenommen wird.
- 13.2 Nach der Buchung hat der Nutzer für alle Anfragen und/oder Änderungen direkt den Leistungserbringer zu kontaktieren, indem er die Angaben am Ende der Kaufbestätigung verwendet.
- 13.3 Teilweise Änderungen bezüglich der Buchung sind ausschließlich in schriftlicher Form beim gebuchten Leistungserbringer anzufragen, der – soweit es mit seinen eigenen organisatorischen Bedürfnissen vereinbar ist – die Anfrage bestätigen oder ablehnen kann, bzw. der sich mit dem Nutzer auf Änderungen zu den ursprünglich vereinbarten Bedingungen einigen kann, und zwar zu den Bestimmungen, die er für angemessen hält. Insbesondere findet Art. 15.2. Anwendung.
- 13.4 Die Zahlung des Geldbetrags durch den Nutzer hat direkt an den Leistungserbringer zu erfolgen, und zwar nach den Verfahren, die von diesem in der Kaufbestätigung angegeben werden, abzüglich der eventuellen Buchungsanzahlung, die als Anzahlung

einbehalten wird; diesbezüglich sind die gesetzlichen Vorschriften in Sachen Barzahlung zu beachten.

- 13.5 Vor der Verwendung ungewöhnlicher Elektrogeräte durch den Nutzer, hat dieser vom Leistungserbringer die entsprechende Genehmigung einzuholen.
- 13.6 Für eventuelle Schäden, die vom Nutzer verursacht werden, finden die allgemeinen Rechtsvorschriften in Sachen Schadenersatz Anwendung.
- 13.7 Demzufolge haftet der Nutzer für alle Sachverhalte oder Handlungen, die er direkt oder indirekt (wenn sie durch Personen verursacht wurden, für die er haftet) zu verantworten hat und aus denen sich ein Schaden für den Leistungserbringer oder für Dritte ergeben haben.

#### **14 Rechte des Leistungserbringers (Beherbergungsprodukt)**

- 14.1 Sollte der Nutzer die Zahlung des geschuldeten Betrags verweigern oder verzögern, ist der Leistungserbringer berechtigt, die Gegenstände des Nutzers, die sich im Beherbergungsbetrieb befinden, zurückzubehalten, um sein Forderungsrecht für die erbrachten Leistungen zu sichern.
- 14.2 Weicht zum Zeitpunkt des Check-in die Anzahl der Erwachsenen und Kinder, sowie deren Alter von den in der Buchungsphase angegebenen Daten ab, ist der Leistungserbringer befugt, die zugewiesene Unterkunft mit einer angemesseneren auszutauschen, wenn eine solche verfügbar ist; er kann jedoch auch eine Ergänzung des ursprünglich vereinbarten Geldbetrags verlangen oder die Buchung durch Verschulden und zum Schaden des Nutzers rückgängig machen, wobei er die eventuell entrichtete Buchungsanzahlung einbehält.
- 14.3 Der Leistungserbringer ist befugt, den Nutzer aus dem Beherbergungsbetrieb zu entfernen, wenn dieser:
- a) die Räume unter Beeinträchtigung des Eigentums verwendet oder die Gemeinschaft mit den anderen Gästen unerträglich macht, indem er ein rücksichtsloses, unverschämtes oder jedenfalls unbesonnenes Verhalten aufweist oder sich wegen strafrechtlich relevanter Führung gegenüber dem Leistungserbringer, dem Personal und/oder den Personen, die sich im Beherbergungsbetrieb befinden, haftbar macht;
  - b) an einer ansteckenden Krankheit oder an einer Krankheit leidet, deren Verlauf länger dauert als der vereinbarte Aufenthalt, oder falls besondere Behandlungen notwendig sein sollten;
  - c) nicht innerhalb der vereinbarten Fristen die Zahlung der verlangten und geschuldeten Beträge vornimmt.

#### **15 Pflichten des Leistungserbringers (Beherbergungsprodukt)**

- 15.1 Der Leistungserbringer ist verpflichtet, die vereinbarte Leistung den Qualitätsstandards entsprechend anzubieten, wie diese für die gebuchte Leistungsart und für die Einstufung des gewählten Beherbergungsbetriebs angemessen sind.

#### **16 Tiere (Beherbergungsprodukt)**

- 16.1 Tiere können ohne Genehmigung des Leistungserbringers nicht in den Beherbergungsbetrieb mitgenommen werden, eventuell wird von diesem auch die Zahlung eines entsprechenden Geldbetrags verlangt. Diese Genehmigung ist zum Zeitpunkt der Buchung zu beantragen.

## **17 Feedback und Kundenbewertung (Beherbergungsprodukt)**

- 17.1 Das System sieht ein Feedback–Verfahren vor, mit dem derjenige, der sich in einem Beherbergungsbetrieb des Trentino aufgehalten hat, Bewertungen und Kommentare veröffentlichen kann.
- 17.2 Der Nutzer erhält am Ende des Urlaubs automatisch eine Nachricht, in der er eingeladen wird, seine Bewertung über den Aufenthalt und über die Leistungen im Allgemeinen abzugeben, und zwar sowohl durch die Zuteilung von Punkten über vorgegebene Felder als auch durch seinen persönlichen Kommentar zum Aufenthalt.
- 17.3 Über das System ist auch der Durchschnitt der Punktezahl ersichtlich, wie diese von den Nutzern, die in demselben Betrieb untergebracht waren, vergeben wurden (Kundenbewertung).
- 17.4 Die Veröffentlichung der Bewertung (Punktezahl und eventueller Kommentar) erfolgt automatisch; TM und/oder der Tourismusverband bearbeiten diese Bewertung nicht, legen sie nicht aus bzw. verändern das vom Nutzer formulierte Kommentar nicht.
- 17.5 TM und/oder der Tourismusverband kontrollieren nicht, ob die Sachverhalte des eventuellen Kommentars oder die Sachverhalte, aus denen sich die vom Nutzer dem Leistungserbringer zugewiesene Punktezahl ableitet, der Wahrheit entsprechen oder nicht.
- 17.6 Der Nutzer haftet hingegen in jeder Hinsicht für den Inhalt der besagten Kommentare und verpflichtet sich, TM und/oder den Tourismusverband von allen Ansprüchen oder diesbezüglichen Forderungen – von wem auch immer sie vorgebracht werden - schad- und klaglos zu halten (einschließlich eventuell damit zusammenhängender Verfahrenskosten).
- 17.7 Der Tourismusverband ersucht den Nutzer, seine Meinung mit gesundem Menschenverstand, Anstand und ohne unzulässige oder rechtswidrige Ausdrücke bzw. nicht wider die öffentliche Ordnung und die gute Sitte bekannt zu geben.
- 17.8 Dem Leistungserbringer ist es jedenfalls möglich, auf die erhaltene Bewertung zu antworten. Als rechtswidrig beanstandete Kommentare werden jedenfalls umgehend vom Tourismusverband gelöscht.

## **18 Haftung**

- 18.1 Der Nutzer nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass der Tourismusverband für folgende Fälle nicht haften kann:
- für die nicht abgeschlossene Buchung über den Kanal des Leistungserbringers, für eventuelle falsche Buchungen, für eventuelle direkte oder indirekte Schäden, die dadurch entstanden sind, dass das System aus Gründen, die nicht vom Tourismusverband zu verantworten sind, auch vorübergehend nicht verwendet werden konnte, oder für eventuelle direkte oder indirekte Schäden infolge der rechtswidrigen Nutzung durch Dritte;
  - für die nicht oder verspätet erfolgte Erfüllung der Pflichten, die sich aus dem zwischen dem Nutzer und dem Leistungserbringer abgeschlossenen Vertrag ergeben;
  - für Informationen, die dem Tourismusverband vom jeweiligen Leistungserbringer bekannt gemacht wurden, der einzig und alleine für die Korrektheit, Vollständigkeit, Übersetzung und Aktualisierung der Auskünfte haftet, die über den

Kanal des Leistungserbringers abrufbar sind, ebenso wie für die Verfügbarkeit von Zimmern und Unterkünften, für die angegebenen Preise, für die Qualität der angebotenen Leistungen sowie für die Informationen, auch fotografischer Natur;

- für den Fall, dass die o.g. Informationen Rechte Dritter verletzen (z.B., jedoch ohne Anspruch auf Vollständigkeit: Bildrecht, Urheber-, Markenrecht, usw.);
- für den Fall, dass die Transaktion mit den Kreditkartendaten zur Abbuchung der Stornierungsgebühr wegen unzureichender Kontodeckung oder aus sonstigen, nicht zu prüfenden Gründen nicht abgeschlossen werden kann, oder aus Gründen, die nach der Buchung eingetreten sind.

## **19 Unterbrechung des Zugangs und Nutzung des Kanals des Leistungserbringers**

19.1 Der Nutzer erkennt an, dass der Tourismusverband in folgenden Fällen den Zugang und die Nutzung des Kanals des Leistungserbringers vorübergehend unterbrechen oder endgültig untersagen kann bzw. muss:

- a) wegen unvorhersehbarem Ereignis oder höherer Gewalt;
- b) wegen behördlicher Anordnung;
- c) wegen Verbesserungs- und Wartungsarbeiten.

19.2 In dem unter Buchstabe c) genannten Fall verpflichtet sich der Tourismusverband, innerhalb von 48 Stunden den Zugang zum Kanal des Leistungserbringers wieder zu ermöglichen, sofern dies vom Tourismusverband abhängt und in seiner Macht steht.

## **20 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

20.1 Diese allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie die Sonderbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers unterliegen dem italienischen Recht.

20.2 Für eventuelle Rechtsstreitigkeiten, die mit der Ausführung und/oder Auslegung und/oder Gültigkeit dieser Verkaufsbedingungen in Zusammenhang stehen, bzw. für alle sonstigen Angelegenheiten, die mit den Verkaufsbedingungen verbunden sind, findet ausschließlich das italienische Recht Anwendung.

20.3 Hiervon unbeschadet gilt Folgendes:

- a) Ist der Nutzer im Sinne des GvD Nr. 79 vom 23.5.2011 (Tourismusgesetz) und des GvD Nr. 206 vom 6.9.2005 (Verbrauchergesetz) Reisender-Verbraucher, ist das Gericht zuständig, an dessen Sitz der Nutzer wohnhaft oder ansässig ist, wenn sich dieser auf italienischem Hoheitsgebiet befindet;
- b) Ist der Nutzer kein Reisender-Verbraucher bzw. ist er Reisender-Verbraucher, jedoch nicht auf italienischem Hoheitsgebiet wohnhaft bzw. ansässig, ist für die Beilegung eventueller Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit den o.g. Verkaufsbedingungen der ausschließliche Gerichtsstand Trient.