

## Condizioni di mediazione di atraveo GmbH

### 1. Basi contrattuali

**1.1** atraveo GmbH (di seguito denominato "atraveo") agisce come mediatore di ville, appartamenti ed alloggi simili (di seguito denominati "case vacanza") ed altri servizi turistici, come assicurazioni di viaggio e noleggio auto (di seguito denominati "servizi turistici"). Le case vacanza e i servizi turistici vengono forniti da diversi offerenti, in particolare tour operator, agenzie locali e locatori privati (di seguito denominati "offerenti").

**1.2** Al fine di sopra, atraveo gestisce un motore di prenotazione online che viene utilizzato sui propri siti web e, in forma diversa, sui siti web dei suoi partner (collettivamente denominati "sito web"). In entrambi i casi sono applicate le presenti condizioni di mediazione. Il motore di prenotazione comprende, fra le altre cose, una funzione di ricerca, una presentazione dettagliata di case vacanza con testo descrittivo, immagini, disponibilità, prezzi e la possibilità di inviare un ordine di prenotazione.

**1.3** atraveo agisce unicamente come mediatore di case vacanze nonché di servizi turistici e media contratti in nome e per conto dell'offerente. Con l'ordine di prenotazione viene a costituirsi tra il cliente e atraveo un contratto di mandato il cui oggetto è la mediazione di case vacanze e/o servizi turistici. Per il mandato atraveo generalmente addebita al cliente tasse amministrative. Nel caso in cui per una prenotazione vi è una tassa amministrativa, questa è compresa nel prezzo indicato degli alloggi e viene inoltre presentata separatamente nelle proposte, sul sito web, nella pratica di prenotazione e nella fattura. In caso di annullamenti o cambi di prenotazione la tassa amministrativa non potrà essere restituita.

**1.4** La base della prenotazione di una casa vacanza è una dettagliata descrizione della casa vacanza basata sulle informazioni fornite dal rispettivo offerente. I criteri di selezione durante la ricerca online o nel testo breve sono di natura indicativa.

**1.5** Le case vacanza e i servizi turistici presentati sul sito web non costituiscono un'offerta di contratto vincolante da parte di atraveo e/o del rispettivo offerente. Si tratta piuttosto di un invito al cliente a fare un'offerta per concludere un contratto con l'offerente della casa vacanza o dei servizi turistici (invitatio ad offerendum). Il cliente fa la sua offerta compilando il modulo di prenotazione ed inviandolo ad atraveo. In quest'ordine di prenotazione deve essere specificato il numero di persone (inclusi tutti i bambini) con cui viaggia e se porta con sé uno o più animali domestici (è richiesta l'indicazione di specie e razza). Le richieste particolari del cliente (ad esempio, diverso orario di arrivo, dotazione speciale, biancheria, pulizie finali e simili) possono essere indicate nell'ordine di prenotazione, ma, ai fini della validità della richiesta, è necessaria l'esplicita conferma scritta da parte dell'offerente o di atraveo. Il cliente è vincolato per un periodo di sette giorni alla sua offerta di contratto. Durante questo periodo, atraveo, a nome dell'offerente, o l'offerente stesso dichiara di accettare l'offerta o invia al cliente una nuova offerta di contratto, che questi può accettare entro il termine ivi indicato. Il contratto relativo alla casa vacanza e ai servizi turistici eventualmente prenotati sussisterà se il cliente avrà trasmesso una conferma di prenotazione o accettato la nuova offerta inviata da atraveo o dall'offerente. Il contratto sussisterà anche con l'invio di una fattura al cliente da parte di atraveo o dell'offerente.

**1.6** Il contratto mediato relativo alla casa vacanza o ai servizi turistici può basarsi sulle condizioni generali del rispettivo offerente, che possono contenere termini di pagamento, disposizioni in materia di scadenze, responsabilità, modifiche alla prenotazione, cancellazione e altri obblighi e restrizioni del cliente. atraveo fornisce al cliente le condizioni generali dell'offerente nell'ordine di prenotazione per l'ispezione e l'accettazione di queste.

**1.7** Tutti gli elementi contrattuali della prenotazione vengono salvati da atraveo per la gestione del rapporto contrattuale. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alle nostre linee guida sulla protezione dei dati ([https://www.atraveo.com/protezione\\_dati](https://www.atraveo.com/protezione_dati), [https://www.tuivillas.com/protezione\\_dati](https://www.tuivillas.com/protezione_dati)).

### 2. Gestione delle prenotazioni

#### 2.1 Pagamenti

**2.1.1** Di norma con la conclusione del contratto, l'offerente richiede un acconto che verrà detratto dal prezzo della casa vacanza o dei servizi turistici. In generale l'acconto ha scadenza immediata mentre il saldo deve essere versato di norma 42 giorni prima della partenza. Per prenotazioni avvenute 49 giorni prima della partenza dovrà essere versato immediatamente l'intero importo di locazione. I dettagli su scadenze e condizioni di pagamento si trovano nella conferma di prenotazione e nelle condizioni generali del rispettivo offerente della casa vacanza o dei servizi turistici. Il pagamento verrà riscosso dall'offerente, da atraveo o da un recupero crediti. Nel caso in cui atraveo o un'agenzia di recupero crediti addebiti la casa vacanza o i servizi turistici e riscuota i pagamenti, questo avviene in nome e per conto del rispettivo offerente. Qualora l'offerente del servizio mediato sia un tour operator, il cliente riceverà certificato di assicurazione o un'attestazione simile dopo aver effettuato il pagamento.

**2.1.2** Il pagamento della casa vacanza e dei servizi turistici può avvenire, a seconda dell'offerente, mediante bonifico bancario, addebito diretto SEPA da conti correnti o carta di credito, in casi eccezionali anche in contanti sul posto. Gli addebiti vengono sempre convertiti da atraveo in addebiti diretti SEPA. Il cliente viene notificato da atraveo almeno due giorni prima dell'addebito. Per alcuni metodi di pagamento, come ad esempio carta di credito e bonifico bancario, atraveo o il rispettivo offerente può addebitare un costo aggiuntivo. Eventuali spese bancarie per bonifici nazionali o esteri sono a carico del cliente. Le informazioni sui metodi di pagamento e di addebito offerti si trovano nell'ordine di prenotazione e nelle condizioni generali del rispettivo offerente della casa vacanza o dei servizi turistici.

**2.1.3** Se il pagamento tramite carta di credito o addebito viene respinto o riaddebitato dalla banca o dalla società di carta di credito, atraveo e/o l'offerente hanno il diritto di addebitare al cliente l'importo del riaddebito. Il cliente viene informato dell'importo rispettivo.

**2.1.4** Se il cliente non effettua i pagamenti alla scadenza, atraveo si riserva il diritto di addebitare un importo fisso di tre euro per il secondo sollecito.

#### 2.2 Documenti di viaggio

Dopo il pagamento completo del prezzo di locazione o di viaggio, il cliente riceve i suoi documenti di viaggio via e-mail dall'offerente o da atraveo 14 giorni prima della partenza.

#### 2.3 Modifiche contrattuali (Cambio di prenotazione, cancellazione)

Le condizioni per le modifiche contrattuali su richiesta del cliente (ad esempio cambio di prenotazione, cancellazione) dipendono dalle condizioni generali dell'offerente. atraveo ha il diritto di addebitare tali costi al cliente per conto dell'offerente e di riscuotere tali importi dal cliente o di trattenerli, qualora tali costi derivino dalla modifica contrattuale di cui è responsabile il cliente. Inoltre atraveo addebita un importo fisso di 50 euro per il cambio di prenotazione. Nel caso in cui la prenotazione venga trasferita e ad altra persona, saranno richiesti euro 10 di costi amministrativi.

#### 2.4 Trasferimento di dati per la gestione del servizio prenotato

atraveo rileva e utilizza i dati dei clienti nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati. Al fine del disbrigo della prenotazione, atraveo inoltra i dati personali del cliente al rispettivo offerente.

#### 2.5 Obblighi del Cliente

**2.5.1** Il cliente ha il dovere di verificare la conferma della prenotazione e di comunicare immediatamente e comunque non oltre il terzo giorno dopo la ricezione del documento qualsiasi errore

o discrepanza ad atraveo o all'offerente della casa vacanza e/o dei servizi turistici. Gli errori o le discrepanze non segnalati sono considerati accettati.

**2.5.2** Il cliente deve mettersi in contatto con atraveo o con l'offerente se, nonostante il pagamento completo del prezzo di locazione o viaggio, non ha ricevuto i suoi documenti di viaggio entro 14 giorni prima della partenza. Il cliente ha il dovere di verificare la completezza e l'esattezza dei documenti di viaggio e di comunicare senza indugio ad atraveo o all'offerente eventuali documenti mancanti o errati.

**2.5.3** Eventuali errori e mancanze nella prestazione di mediazione da parte di atraveo sono da riportare immediatamente ad atraveo; entro limiti ragionevoli si chiede al cliente di dare la possibilità di porre rimedio. Se il cliente si rende colpevole di non aver comunicato un errore e/o una mancanza, viene meno il diritto di risarcimento del cliente inserito nel contratto di mediazione, qualora atraveo avesse avuto la possibilità di porre rimedio ai problemi del cliente.

**2.5.4** Eventuali errori e mancanze relativi alla casa vacanza o ai servizi turistici insorti durante la permanenza devono essere segnalati immediatamente all'offerente sul posto, per dargli la possibilità di porre rimedio alla situazione. Terminato il suo viaggio, il cliente può inviare all'offerente un ulteriore reclamo per iscritto. Il cliente troverà l'indirizzo e il numero di telefono dell'offerente nei suoi documenti di viaggio. Vanno rispettati i termini di legge. Tuttavia, se il cliente non ha segnalato errori e mancanze già durante il soggiorno, l'offerente non è tenuto a prendere in considerazione il reclamo. Se il cliente invia il suo reclamo ad atraveo, questi lo trasmetterà al rispettivo offerente.

**2.5.5** Solo le persone capaci di intendere e volere sono autorizzate a prenotare da atraveo case vacanza e servizi turistici.

### **3. Assicurazioni di viaggio**

atraveo indica la possibilità di stipulare un'assicurazione di annullamento viaggio e un'assicurazione per coprire i costi di prestazioni sanitarie o di rimpatrio in caso d'incidente o malattia all'estero.

### **4. Informazioni su passaporto, visti, valute e regolamenti sanitari**

**4.1** Ogni cliente/viaggiatore è responsabile del rispetto di tutte le disposizioni d'ingresso e uscita, norme sanitarie, norme per passaporti e visti e disposizioni per l'introduzione di animali domestici.

**4.2** Gli avvisi di viaggio e sicurezza, le disposizioni d'ingresso, gli avvisi di salute, l'obbligo del visto e simili sono disponibili sul sito web [viaggiasesicuri.it](http://viaggiasesicuri.it), curato dal Ministero degli Affari Esteri e dall'ACI. Inoltre, i clienti ottengono informazioni dalle ambasciate e dai consolati responsabili.

### **5. Responsabilità di atraveo**

**5.1** atraveo non è responsabile del successo della mediazione e/o della perfetta/effettiva prestazione della casa vacanza e/o dei servizi turistici stessi, bensì solo della serietà e correttezza con le quali la mediazione viene prestata.

**5.2** atraveo s'impegna a fare tutto il possibile per garantire che le informazioni, i software e gli altri dati disponibili sul sito, in particolare per quanto riguarda i prezzi, le date e le restrizioni siano accurati, aggiornati e completi all'atto della pubblicazione. I singoli dettagli relativi a case vacanza e/o servizi turistici si basano sulle informazioni fornite dagli offerenti. atraveo non si assume alcuna responsabilità in questo senso.

**5.3** Tutte le case vacanza e/o i servizi turistici presenti sul sito sono a disponibilità limitata. atraveo non è responsabile della disponibilità di case vacanza o servizi turistici al momento della prenotazione.

**5.4** atraveo non si assume alcuna responsabilità in merito a correttezza, completezza ed affidabilità dei contenuti di terze parti, in particolare cartine geografiche, traduzioni automatiche, recensioni dei clienti, testi redazionali ed immagini di luoghi e regioni. I geodati visualizzati sul sito, in particolare le cartine geografiche, sono da considerarsi un orientamento non vincolante sulla posizione fisica approssimativa dell'offerta. Solo le informazioni riguardo al luogo, messe a disposizione del cliente nel testo descrittivo della presentazione online e/o nella rispettiva conferma di prenotazione, sono decisive per la conclusione del contratto.

**5.5** Le esclusioni di cui al punto 5.2, 5.3 e 5.4 non si applicano nel caso in cui atraveo fosse a conoscenza dell'erroneità o imprecisione di informazioni o che tali informazioni erronee e imprecise erano di comune conoscenza nell'intero settore. In casi simili atraveo si assume la responsabilità solo in caso di premeditazione o di grave incuranza.

**5.6** Inoltre, atraveo si assume la responsabilità dei danni non fisici, solo in caso di premeditazione o di grave incuranza, la responsabilità derivata dall'assunzione di garanzie e la responsabilità derivata dalla violazione di obblighi contrattuali essenziali (obblighi cardinali). Nel caso di violazione colposa degli obblighi cardinali, la responsabilità di atraveo è limitata ai danni prevedibili e tipici del contratto e in ogni caso a tre volte il valore della mediazione di casa vacanza o di servizi turistici prestata.

**5.7** atraveo, non è responsabile di smarrimento, danneggiamento e distruzione dei documenti di viaggio, connessi alla spedizione, che non siano causati direttamente da atraveo.

**5.8** atraveo non è responsabile per cause di forza maggiore. Queste includono gli ordini delle Autorità, disordini civili, guerre, attacchi terroristici, alluvioni, incendi, maltempo, incidenti, scioperi ed altre azioni sindacali che pregiudicano i servizi di atraveo o dei suoi ausiliari.

### **6. Disposizioni finali**

**6.1** atraveo si riserva il diritto di modificare con effetto per il futuro queste condizioni di mediazione in qualsiasi momento, senza alcun obbligo di notifica verso il cliente. Sul sito è sempre disponibile l'ultima versione delle condizioni di mediazione dal momento in cui entrano in vigore. Continuando ad utilizzare il sito dopo le modifiche alle condizioni di mediazione, il cliente dichiara il suo consenso nei riguardi di tali modifiche.

**6.2** Queste condizioni di mediazione contengono tutte le disposizioni del contratto di mediazione tra il cliente ed atraveo e sostituiscono tutti gli accordi precedenti, indipendentemente dal fatto che siano stati conclusi in forma scritta, elettronica o orale.

**6.3** Il rapporto contrattuale tra il cliente e atraveo è disciplinato dalla legge della Repubblica Federale di Germania, indipendentemente dalla nazionalità del cliente. Il foro competente per gli imprenditori commerciali, le persone che non hanno un foro generale competente in Germania così come per le persone che, dopo la conclusione del contratto hanno spostato il domicilio o la residenza all'estero o il cui domicilio o residenza non sono noti al momento dell'esercizio dell'azione penale è Düsseldorf (Germania).

**6.4** Se una delle disposizioni di cui sopra è nulla o diventa nulla, ciò non pregiudica la validità delle altre disposizioni. La disposizione nulla deve essere sostituita da una disposizione che riflette la finalità economica della disposizione nulla.

### **Risoluzione delle controversie dei consumatori**

La Commissione europea mette a disposizione dei consumatori residenti nell'UE una piattaforma per la risoluzione online delle controversie dei consumatori (piattaforma ODR) al seguente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La società atraveo GmbH attualmente non partecipa ad un processo (volontario per la società) per la risoluzione alternativa delle controversie. Pertanto, la piattaforma ODR non può essere utilizzata dai nostri clienti.

atraveo GmbH  
Peter-Müller-Straße 10  
40468 Düsseldorf  
Deutschland/Germania

Registro delle imprese:  
Tribunale distrettuale di Düsseldorf HRB 92762

Aggiornate agosto 2021