

PIATTAFORMA S-E-T-T HUB — TERMINI E CONDIZIONI (B2B)

Contratto di Piattaforma di Prenotazione per clienti del settore turistico

Traduzione del master inglese v2 · 25.08.2026 · La versione inglese è la versione vincolante; le traduzioni sono fornite a solo scopo di consultazione.

VERSIONE VINCOLANTE



ENGLISH (MASTER)

La presente traduzione è fornita a solo scopo di consultazione. Solo la versione inglese è vincolante e prevale — consultabile qui.

Premessa e Accettazione

Il presente contratto (il “Contratto” o i presenti “Termini”) è un contratto tra imprese (B2B) stipulato tra S-E-T-T Worldwide Reservation FZE, Sheikh Hammad Bin Abdullah Street, Creative Tower, Fujairah, Emirati Arabi Uniti, licenza n. 4490/2014 (“S-E-T-T”, espressione che comprende qualsiasi società del gruppo S-E-T-T), e il cliente del settore turistico che accede alla Piattaforma di Prenotazione (l’“Impresa”).

La Piattaforma di Prenotazione e il Servizio sono destinati esclusivamente all'uso professionale nel settore turistico e non costituiscono un servizio rivolto ai consumatori. Accedendo alla Piattaforma di Prenotazione o utilizzandola, ovvero effettuando una Prenotazione, l'Impresa accetta i presenti Termini. Qualora l'Impresa non presti il proprio accordo, non deve accedere alla Piattaforma di Prenotazione né utilizzarla.

I presenti Termini sono accettati per via elettronica. Accedendo al S-E-T-T Hub e/o utilizzandolo, l'Impresa conferma che i presenti Termini e Condizioni sono stati accettati elettronicamente nell'ambito della procedura di accesso/login. Non è richiesta alcuna sottoscrizione separata né viene emesso alcun esemplare firmato. La registrazione elettronica dell'accettazione conservata da S-E-T-T costituisce prova dell'accettazione da parte dell'Impresa.

I presenti Termini sono pubblicati in lingua inglese e in traduzione. La versione inglese è la versione vincolante e facente fede. In caso di discrepanza, incoerenza o differenza interpretativa tra la versione inglese e una qualsiasi traduzione, prevale la versione inglese.

I Prodotti di Viaggio disponibili sulla Piattaforma di Prenotazione sono sistemazioni alberghiere, trasferimenti, escursioni e attività, biglietti per eventi sportivi e di altro genere e autonoleggio. L'accesso tramite l'interfaccia API/XML OUT, ove concesso, è inoltre disciplinato dal separato Contratto API/XML OUT di S-E-T-T.

1. Definizioni

Nei presenti Termini: “Piattaforma di Prenotazione” indica il sistema di prenotazione online di S-E-T-T e, ove concessa, la relativa interfaccia API/XML OUT; “API” indica tale interfaccia di programmazione delle applicazioni; “Prodotti di Viaggio” indica i singoli servizi turistici resi disponibili sulla Piattaforma di Prenotazione, ossia sistemazioni alberghiere, trasferimenti, escursioni e attività, biglietti per eventi sportivi e di altro genere e autonoleggio; “Prenotazione” indica una registrazione di prenotazione effettuata dall'Impresa per conto e in nome dei propri clienti; “Cliente” indica il cliente proprio dell'Impresa; “Fornitore” indica il prestatore terzo di un Prodotto di Viaggio (ad esempio un albergo, un operatore di trasferimenti, un organizzatore di attività o eventi, o una società di autonoleggio); “Tariffe” indica le tariffe nette fornite all'Impresa; “Contratto Finanziario” indica il separato Contratto Finanziario di S-E-T-T che disciplina credito, fatturazione e pagamento; e “Informazioni Riservate” ha il significato di cui alla Clausola 14.

2. Concessione dell'Accesso

S-E-T-T concede all'Impresa un diritto limitato, non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di accedere alla Piattaforma di Prenotazione per ricercare, integrare ed effettuare Prenotazioni di Prodotti di Viaggio forniti dai

Fornitori, per conto e in nome dei Clienti dell'Impresa. L'accesso può avvenire online oppure, ove convenuto, tramite l'interfaccia API/XML OUT ai sensi del Contratto API/XML OUT; i riferimenti alla Piattaforma di Prenotazione comprendono l'API ove concessa.

3. Ruolo di S-E-T-T

S-E-T-T opera esclusivamente quale intermediario B2B e fornitore tecnologico che agevola il processo di prenotazione. S-E-T-T non è, né deve essere considerata, agenzia di viaggio, tour operator, organizzatore di pacchetti turistici o soggetto principale. Qualora l'Impresa combini Prodotti di Viaggio ottenuti tramite S-E-T-T tra loro o con altri servizi turistici in un pacchetto o prodotto combinato, ovvero venda a consumatori, tale combinazione e tale vendita sono effettuate esclusivamente dall'Impresa e restano di sua esclusiva responsabilità, ivi compresi tutti gli obblighi in materia di tutela dei consumatori e di pacchetti turistici nei confronti dei propri Clienti.

4. Prodotti di Viaggio e Contenuti

S-E-T-T può rendere disponibili disponibilità di magazzino, Tariffe, disponibilità, informazioni di prodotto e di contenuto, condizioni di cancellazione, descrizioni, immagini e altri contenuti provenienti da S-E-T-T, dai Fornitori o da fornitori terzi di contenuti. S-E-T-T non garantisce alcun numero minimo di Fornitori, destinazioni, Tariffe o disponibilità e può aggiungere, rimuovere o modificare il magazzino in qualsiasi momento. Le informazioni sono fornite così come ricevute dai Fornitori e da altre fonti, nello stato in cui si trovano; S-E-T-T non garantisce che tutti tali contenuti siano privi di errori in ogni momento, e l'Impresa è tenuta a verificare i termini, le annotazioni e le informazioni specifiche di prodotto e a trasmettere i termini rilevanti ai propri Clienti prima della vendita.

5. Tariffe, Ricarico e Imposte

Salvo espressa diversa indicazione, le Tariffe sono tariffe nette per l'Impresa e, salvo diversa comunicazione tramite la Piattaforma di Prenotazione, sono comprensive delle imposte e dei diritti applicabili. L'Impresa determina e applica il proprio ricarico e prezzo di rivendita direttamente ai propri Clienti. Determinate imposte locali e tasse di resort o di struttura possono essere dovute all'arrivo. Qualora le imposte o l'IVA mutino dopo l'effettuazione di una Prenotazione, la differenza risultante può essere addebitata. La valuta applicabile è indicata sulla Piattaforma di Prenotazione.

6. Prenotazioni, Riverifica e Conferma

I risultati di ricerca e di disponibilità sono indicativi e possono variare fino alla conferma. Ove il flusso operativo lo richieda, l'Impresa deve eseguire la fase di riverifica/convalida prima di prenotare. Una Prenotazione è vincolante solo quando S-E-T-T restituisce una conferma di prenotazione andata a buon fine e un riferimento di prenotazione S-E-T-T, fatte salve le condizioni di prenotazione confermate. L'Impresa è responsabile dell'esattezza dei nomi dei viaggiatori, delle date, dell'occupazione e di tutti i dati di prenotazione trasmessi.

7. Voucher

I voucher danno diritto al Cliente ai Prodotti di Viaggio prepagati alle condizioni in essi indicate. Gli extra e le modifiche (ad esempio check-out posticipato, cibo e bevande, servizio in camera, upgrade) sono regolati dal Cliente direttamente con il Fornitore. L'Impresa può emettere voucher propri o utilizzare gli e-voucher generati dalla Piattaforma di Prenotazione e dovrebbe mantenere il contatto di emergenza di S-E-T-T su ogni voucher utilizzato.

8. Sistemazioni Alberghiere

Le classificazioni alberghiere, le mappe e le immagini costituiscono orientamento non ufficiale e non sono garantite. Le camere sono assegnate dall'albergo al momento del check-in; le richieste speciali sono inoltrate ma non garantite. Il check-in è di norma possibile dalle ore 15:00 e il check-out entro le ore 12:00. Qualora un Cliente arrivi in orario tardo, l'Impresa deve comunicare l'orario stimato di arrivo al momento della Prenotazione; in caso contrario la camera può essere riassegnata. Le tipologie di camera e le configurazioni dei letti sono quelle descritte; i letti aggiuntivi devono essere richiesti al momento della Prenotazione. Gli alberghi possono richiedere passaporto o documento di identità e una carta di credito o un deposito in contanti per le spese accessorie al check-in, e possono rifiutare minori non accompagnati. Qualora i lavori di ristrutturazione siano stati resi noti al momento della Prenotazione, non è dovuto alcun rimborso per i disagi da essi derivanti. Le Tariffe sono contrattate per il mercato leisure; un Fornitore può rifiutare un ospite corporate o un accordo di tariffa corporate confliggente.

9. Trasferimenti, Autonoleggio, Escursioni, Attività e Biglietti

I trasferimenti sono forniti da Fornitori terzi: il Cliente viene accolto al punto di prelievo secondo l'ordine, fatti salvi ragionevoli tempi di attesa gratuiti; se il Cliente non si presenta entro il tempo di attesa applicabile, il servizio si considera reso, a condizione che il Fornitore abbia ragionevolmente tentato il contatto. L'Impresa deve assicurare che la prenotazione corrisponda alle esigenze del Cliente (dimensione/tipo di veicolo, posti) e che pedaggi stradali, di ponti e aeroportuali, parcheggio, supplementi bagaglio, carburante, assicurazione, mancia al conducente e imposte applicabili siano coperti come specificato.

L'autonoleggio è soggetto ai termini del Fornitore di autonoleggio; sono di norma richiesti una patente di guida valida (o internazionale), documentazione a supporto e un'autorizzazione di garanzia su carta di credito. S-E-T-T non ha alcuna responsabilità in relazione al servizio di autonoleggio.

Le escursioni e le attività sono fornite da Fornitori terzi e sono soggette ai termini, alle regole di sicurezza e ai requisiti di partecipazione del Fornitore, e possono dipendere dalle condizioni meteorologiche, da numeri minimi o dalla capienza.

I biglietti per eventi sportivi e di altro genere sono forniti alle condizioni dell'organizzatore e dell'evento. Gli eventi possono essere riprogrammati, spostati o annullati dall'organizzatore; i biglietti sono in genere non rimborsabili, non trasferibili e non modificabili una volta emessi. Qualora l'organizzatore conceda un rimborso o un rimedio, S-E-T-T trasferisce l'importo effettivamente ricevuto e non assume alcun obbligo autonomo di indennizzo per modifiche dell'evento.

10. Cancellazioni, Modifiche, Mancate Presentazioni ed Errori di Tariffa

La politica di cancellazione di ciascuna Prenotazione è stabilita dal Fornitore e visualizzata al momento della Prenotazione; l'Impresa deve trasmetterla ai propri Clienti. I termini di cancellazione dipendono dal Prodotto di Viaggio, dal Fornitore e dalle date e sono comunicati con la conferma. La cancellazione successiva al termine o una mancata presentazione possono comportare fino al 100% dell'importo prenotato; S-E-T-T addebita all'Impresa solo nella misura in cui un Fornitore addebita a S-E-T-T.

Le modifiche (comprese le variazioni di nominativo e di data) sono soggette a disponibilità e all'approvazione del Fornitore e possono comportare un diritto amministrativo. Tutte le richieste di cancellazione e modifica devono essere effettuate tramite la Piattaforma di Prenotazione o per iscritto, direttamente a S-E-T-T e non al Fornitore; le richieste effettuate per telefono non sono trattate. I rimborsi sono possibili solo nella misura in cui S-E-T-T riceva il corrispondente rimborso dal Fornitore.

In caso di Prenotazioni duplicate possono applicarsi oneri aggiuntivi; S-E-T-T userà ragionevoli sforzi per contenerli. In caso di overbooking, l'Impresa può accettare o rifiutare una sistemazione alternativa entro un termine ragionevole; l'eventuale maggior costo di riprenotazione è a carico dell'Impresa. Un Fornitore può correggere un errore manifesto di tariffa su una Prenotazione futura, nel qual caso l'Impresa può cancellare o accettare la tariffa corretta.

11. Distribuzione, Subagenti e Ridistribuzione

L'Impresa può distribuire i Prodotti di Viaggio tramite la propria società, le società del proprio gruppo, la propria consueta rete di vendita e distribuzione e le agenzie di viaggio al dettaglio e i subagenti affiliati operanti nell'ambito di tale modello, e resta pienamente responsabile nei confronti di S-E-T-T per tutta tale distribuzione. L'Impresa non può, senza previa approvazione scritta di S-E-T-T, fornire o ridistribuire il feed API/XML di S-E-T-T, le credenziali o il magazzino/contenuto grezzo ad altre bedbank, grossisti, aggregatori di API, piattaforme API indipendenti di terzi o imprese di tecnologia/distribuzione non collegate. La distribuzione al dettaglio delle prenotazioni è consentita; la ridistribuzione o rivendita del feed di S-E-T-T in quanto tale non lo è.

12. Reclami

L'Impresa resta il contatto primario per i propri Clienti. I reclami risolvibili durante il soggiorno o la prestazione del servizio devono essere sollevati al Fornitore in tempo reale; gli altri reclami devono essere segnalati tempestivamente a S-E-T-T con la documentazione di supporto. L'Impresa non può promettere rimborsi, indennizzi o assunzioni di costi in nome di S-E-T-T senza previa approvazione scritta.

13. Pagamento e Condizioni Finanziarie

Il pagamento avviene su base di linea di credito, prepagamento o tariffe commissionabili, come previsto nel separato Contratto Finanziario, che disciplina la valuta del conto, il limite di credito, la fatturazione, le scadenze di pagamento, i rimborsi/note di credito, le spese bancarie e la sospensione per mancato pagamento. In caso di incoerenza in materia di pagamento, credito o fatturazione, prevale il Contratto Finanziario.

14. Riservatezza

Ciascuna parte protegge le Informazioni Riservate dell'altra con almeno ragionevole diligenza, le utilizza esclusivamente per il rapporto e le divulga solo a coloro che ne devono avere conoscenza, soggetti a obblighi di riservatezza equivalenti. Per "Informazioni Riservate" si intendono i termini del presente Contratto, le Tariffe, le identità di Fornitori e Clienti, i segreti commerciali, la tecnologia, i piani aziendali e altre informazioni non pubbliche. Ove la divulgazione sia imposta per legge, la parte ricevente ne dà tempestiva comunicazione scritta, ove ciò sia lecito. Tale obbligo sopravvive per tre (3) anni dalla cessazione; i segreti commerciali restano protetti finché conservano tale qualifica.

15. Proprietà Intellettuale, Marchi e Licenza sui Contenuti

S-E-T-T e i suoi licenzianti sono titolari di tutti i diritti di proprietà intellettuale sulla Piattaforma di Prenotazione, sui suoi marchi e marchi di servizio ("Marchi") e sui suoi contenuti. S-E-T-T concede all'Impresa una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile e revocabile, per la Durata, per utilizzare i Marchi e i contenuti esclusivamente al fine di promuovere e vendere i Prodotti di Viaggio attraverso i canali consentiti, in conformità alle linee guida d'uso di S-E-T-T. I diritti dell'Impresa hanno la stessa estensione delle licenze a monte di Fornitori e di contenuti della stessa S-E-T-T (comprese GIATA e altri fornitori terzi) e sono ad esse soggetti; S-E-T-T non concede sui dati GIATA, sui contenuti dei fornitori o sulle immagini diritti più ampi di quelli di cui dispone, e l'Impresa deve disporre di una propria licenza GIATA ove ciò sia necessario per utilizzare i Multicode o gli identificativi GIATA. L'Impresa non può rimuovere le indicazioni di proprietà e, alla cessazione, cessa l'utilizzo e cancella i contenuti memorizzati nella cache entro trenta (30) giorni.

16. Protezione dei Dati

Le parti agiscono quali titolari autonomi del trattamento in relazione ai dati personali da ciascuna trattati. Ciascuna parte è responsabile del trattamento lecito, della sicurezza, della conservazione e della gestione dei dati personali all'interno dei propri sistemi; l'interfaccia tra i sistemi costituisce il punto tecnico di consegna e tale ripartizione si applica in entrambe le direzioni. I dati personali scambiati sono utilizzati solo nella misura necessaria per ricercare, prenotare, assistere e amministrare le prenotazioni e per adempiere ai connessi obblighi di legge.

Il rappresentante di S-E-T-T nell'UE ai sensi dell'articolo 27 del GDPR è SETT Service GmbH, Joseph-Effner-Straße 10, 85221 Dachau, Germania (datenschutz@s-e-t-t.com). Ove siano giuridicamente richiesti un separato accordo sul trattamento dei dati o clausole contrattuali tipo (anche per qualsiasi trasferimento verso un paese terzo negli EAU), essi si intendono incorporati mediante rinvio attraverso la documentazione standard di protezione dei dati di S-E-T-T e prevalgono in materia di protezione dei dati.

17. Uso Consentito e Restrizioni

L'Impresa non può: rivendere, concedere in sublicenza, pubblicare, diffondere o distribuire il Servizio o il feed, salvo quanto consentito dalla Clausola 11; eludere le funzioni di sicurezza; effettuare reverse engineering o tentare di ricavare il codice sorgente; effettuare scraping o utilizzare mezzi automatizzati che impongano un carico non ragionevole; interferire con l'integrità del Servizio; rimuovere indicazioni di proprietà; utilizzare il Servizio per sviluppare un prodotto concorrente; inviare comunicazioni commerciali non sollecitate; ovvero utilizzare il Servizio in modo illecito o in violazione dei termini di qualsiasi Fornitore o terzo.

18. Esclusioni di Garanzia

S-E-T-T agisce esclusivamente quale intermediario e non assume responsabilità per i Prodotti di Viaggio forniti dai Fornitori. Il Servizio e i contenuti sono forniti nello stato in cui si trovano e secondo disponibilità, e S-E-T-T esclude tutte le garanzie implicite (comprese quelle di commerciabilità, idoneità a uno scopo e non violazione di diritti) nella massima misura consentita dalla legge. S-E-T-T non garantisce un funzionamento ininterrotto o privo di errori. S-E-T-T non risponde di atti, errori od omissioni dei Fornitori, di contenuti di terzi, né di ritardi, cancellazioni, overbooking, scioperi, problemi tecnici o di rete o cause di forza maggiore al di fuori del proprio ragionevole controllo.

La presente Clausola è soggetta al regime di responsabilità di cui alla Clausola 19.

19. Responsabilità

La responsabilità massima di S-E-T-T in relazione a una specifica Prenotazione non eccede il valore netto totale della prenotazione dovuto a S-E-T-T per tale Prenotazione (il massimale per Prenotazione). Si tratta di un massimale per Prenotazione e non di un massimale annuo o complessivo.

Nella massima misura consentita dalla legge applicabile, S-E-T-T non risponde di danni indiretti, consequenziali, speciali, incidentali o punitivi, di mancato guadagno, perdita di attività, ricavi, avviamento, dati o reputazione, né del costo di servizi sostitutivi. Qualora un Fornitore conceda un rimborso o un rimedio, S-E-T-T trasferisce l'importo effettivamente ricevuto dal Fornitore e non assume alcun ulteriore obbligo autonomo di indennizzo. Nessuna azione può essere proposta oltre dodici (12) mesi dal sorgere del diritto, ovvero oltre il termine di prescrizione legale applicabile, se anteriore.

Le esclusioni e il massimale che precedono si applicano salvo per la responsabilità che non può essere esclusa o limitata ai sensi della legge imperativa applicabile degli EAU.

20. Manleva

L'Impresa manleva e tiene indenne S-E-T-T, le sue affiliate e i Fornitori da tutte le pretese, perdite, danni, sanzioni e costi (comprese ragionevoli spese legali) avanzati da Clienti o terzi e derivanti da: violazione dei presenti Termini da parte dell'Impresa; atti od omissioni dei suoi Clienti; violazione da parte dell'Impresa di qualsiasi legge (compresa la normativa sulla protezione dei dati) o di diritti di terzi; operatività dell'Impresa quale agenzia di viaggio, tour operator o organizzatore di pacchetti turistici; ovvero utilizzo della Piattaforma di Prenotazione da parte dell'Impresa.

21. Sospensione

S-E-T-T può sospendere o limitare immediatamente l'accesso ove ragionevolmente necessario a causa di pagamenti scaduti, superamento del limite di credito, sospetta frode, rischio per la sicurezza, uso anomalo, abusivo o pericoloso per il sistema, ovvero violazione sostanziale. Non è richiesto alcun termine di rimedio prima di una sospensione tecnica o di sicurezza d'emergenza. L'accesso è ripristinato una volta risolta la questione con ragionevole soddisfazione di S-E-T-T.

22. Durata e Cessazione

Il presente Contratto decorre dalla data in cui l'Impresa accetta per la prima volta i presenti Termini per via elettronica tramite la procedura di accesso/login al S-E-T-T Hub (la "Data di Efficacia") e ha una durata iniziale di ventiquattro (24) mesi, rinnovandosi automaticamente per periodi successivi di dodici (12) mesi, salvo che una delle parti dia disdetta scritta con almeno novanta (90) giorni di preavviso rispetto al termine del periodo in corso. Ciascuna parte può recedere con effetto immediato in caso di insolvenza dell'altra, ovvero per violazione sostanziale non sanata entro trenta (30) giorni dalla diffida, ovvero con effetto immediato qualora la violazione riguardi frode, condotta illecita o compromissione della sicurezza. Le Prenotazioni confermate e le obbligazioni di pagamento maturate, nonché le Clausole 14, 15, 16, 19, 20 e 23, sopravvivono alla cessazione.

23. Legge Applicabile e Risoluzione delle Controversie

I presenti Termini sono regolati dalla legge degli Emirati Arabi Uniti, senza riguardo alle norme di conflitto di leggi; la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci non trova applicazione.

Ogni controversia derivante dai presenti Termini o ad essi connessa sarà definitivamente risolta mediante arbitrato secondo il Regolamento del Dubai International Arbitration Centre (DIAC), in lingua inglese, dinanzi a un (1) arbitro; la sede dell'arbitrato è Dubai, Emirati Arabi Uniti. Il DIFC-LCIA non sarà utilizzato. Ciascuna parte può richiedere provvedimenti cautelari o inibitori dinanzi a qualsiasi giudice competente.

24. Disposizioni Generali

S-E-T-T può cedere o novare i presenti Termini all'interno del proprio gruppo senza consenso; l'Impresa non può cedere senza il previo consenso scritto di S-E-T-T. I presenti Termini (unitamente al Contratto Finanziario, al Contratto API/XML OUT ove applicabile e a eventuali allegati) costituiscono l'intero accordo e sostituiscono le precedenti intese. Qualora una disposizione sia invalida, le restanti rimangono valide e la disposizione è ricondotta al suo più prossimo

contenuto valido. Il mancato esercizio di un diritto non costituisce rinuncia. Le comunicazioni sono effettuate per iscritto (via e-mail ai contatti indicati; le comunicazioni in materia di protezione dei dati a datenschutz@s-e-t-t.com). Le parti sono contraenti indipendenti. I componenti software di terzi restano soggetti alle rispettive licenze. S-E-T-T può menzionare l'Impresa quale cliente nelle proprie attività di marketing, salvo opposizione scritta dell'Impresa. Nessuna delle parti risponde di inadempimenti causati da eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo (forza maggiore). La lingua inglese è la lingua vincolante; le traduzioni sono fornite a solo scopo di consultazione. In caso di incoerenza, il presente Contratto prevale sui termini generali del sito web.

I presenti Termini sono accettati per via elettronica tramite la procedura di accesso/login al S-E-T-T Hub e non sono pertanto stipulati mediante sottoscrizione. Nessuna pagina di firme costituisce parte del presente documento.