

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI DISH DIGITAL SOLUTIONS GMBH PER LO STRUMENTO DI PRENOTAZIONE TAVOLI "DISH RESERVATION"

Lo strumento di prenotazione tavoli (di seguito "**SPT**") è gestito da DISH Digital Solutions GmbH, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf ("**DISH**").

1. Ambito di applicazione / Servizio

- 1.1 DISH fornisce i servizi e altre prestazioni correlate esclusivamente sulla base delle seguenti Condizioni generali di contratto (di seguito "**CGC**").
- 1.2 Le presenti CGC si applicano all'utilizzo dell'SPT messo a Sua disposizione (di seguito "**Ospite**") tramite il sito web dei Ristoranti, caffè o esercizi di ristorazione analoghi aderenti (di seguito "**Ristoranti**"). L'SPT consente all'Ospite di prenotare un tavolo nel ristorante scelto (di seguito "**Servizi**").

2. Oggetto e disponibilità dei Servizi

- 2.1 L'oggetto dei Servizi è l'intermediazione ai fini della prenotazione di un tavolo e di altri Servizi di ristorazione forniti direttamente dal Ristorante all'Ospite. Tutti gli obblighi derivanti dalla prenotazione o dagli altri Servizi di ristorazione offerti sussistono direttamente ed esclusivamente nel rapporto tra l'Ospite e il Ristorante. Non esiste alcun rapporto contrattuale tra l'Ospite e DISH diverso al di fuori della prenotazione del tavolo.
- 2.2 DISH, in qualità di intermediatore, trasmette la prenotazione del tavolo dell'Ospite al Ristorante scelto dall'Ospite. L'Ospite è responsabile dell'esattezza dei dati da lui forniti, in particolare dei dati di contatto e dei dettagli della prenotazione (data, ora, numero di ospiti).
- 2.3 La fornitura di Servizi da parte di DISH all'Ospite è gratuita. Per questo motivo, DISH non garantisce all'Ospite la disponibilità dei servizi su base continuativa.

3. Conferma della prenotazione, modifiche e cancellazioni

- 3.1 La prenotazione del tavolo da parte dell'Ospite è vincolante per il Ristorante solo dopo che quest'ultimo ha inviato la conferma della prenotazione all'indirizzo e-mail indicato dall'Ospite. La conferma è valida anche se viene fornito un indirizzo e-mail errato. Poco prima della data per la quale ha prenotato, riceverà, se del caso, un SMS o un'e-mail di promemoria inviati da DISH per conto del Ristorante.
- 3.2 La prenotazione da parte dell'Ospite può essere soggetta a ulteriori termini e condizioni, come stabilito dal Ristorante, che si applicano ad integrazione delle presenti CGC. È responsabilità dell'Ospite prendere visione delle ulteriori condizioni del Ristorante.

- 3.3 Le cancellazioni da parte dell'Ospite sono possibili in qualsiasi momento - salvo i casi in cui il Ristorante preveda un termine minimo per la cancellazione - comunicandolo ai recapiti forniti dal Ristorante. L'Ospite è consapevole che il Ristorante può addebitare una penale di cancellazione in caso di annullamento di una prenotazione confermata. Questa sarà addebitata esclusivamente dal Ristorante, senza alcun coinvolgimento di DISH.
- 3.4 I dettagli relativi alla cancellazione o alle modifiche della prenotazione devono essere discussi dall'Ospite direttamente con il Ristorante in quanto partner contrattuale ai fini della prenotazione. Se non raggiungesse il Ristorante all'ora in cui ha prenotato un tavolo, potrebbe ricevere un messaggio di testo o un'e-mail di promemoria. Questo SMS/e-mail Le chiederà di richiamare o di effettuare la prenotazione entro una certa ora.
- 3.5 DISH ha il diritto di cancellare una prenotazione dell'Ospite in determinati casi per conto del Ristorante e/o di limitare o impedire l'uso del Servizio da parte dell'Ospite per giusta causa se vi sono prove effettive di un uso improprio dei Servizi da parte dell'Ospite. La cancellazione viene presa in considerazione in particolare se l'Ospite non ha effettuato una prenotazione in passato senza una precedente cancellazione o in caso di doppia prenotazione inammissibile.

4. No-Show degli Ospiti

- 4.1 I Ristoranti possono applicare le proprie condizioni di no-show e cancellazione. Per poter usufruire dei Servizi di prenotazione dei Ristoranti che hanno aderito a questa opzione, dovrete necessariamente accettare le condizioni di no-show e cancellazione e fornire i dati di una carta di debito o di credito valida.
- 4.2 Qualora non vi presentiate in conformità alla prenotazione e non rispettiate le condizioni di cancellazione del Ristorante, quest'ultimo avrà la possibilità di contrassegnare la prenotazione come "no-show" e di informare DISH di conseguenza.
- 4.3 Successivamente riceverete una e-mail da DISH mediante la quale sarete informati che, secondo i registri del Ristorante, si è verificato un no-show.
- 4.4 È responsabilità dell'Ospite comunicare la prenotazione effettuata al momento dell'arrivo presso il Ristorante. Utilizzando SPT, accetterete di ricevere notifiche via e-mail, SMS o WhatsApp relative ai casi di no-show, le quali verranno inviate sulla base dei registri del Ristorante, indipendentemente dal fatto che il no-show si sia effettivamente verificato.
- 4.5 Le informazioni di pagamento memorizzate verranno elaborate esclusivamente da un partner di servizi di pagamento di DISH al fine di addebitare una commissione di autorizzazione temporanea.
- 4.6 Qualora riceviate erroneamente una e-mail di no-show nei seguenti casi, siete pregati di contattare il Ristorante:

Avrete ricevuto una e-mail per errore se:

- Avete cancellato la prenotazione nei tempi, rispettando le condizioni di cancellazione del Ristorante
- Avete usufruito della prenotazione, ma questa è stata erroneamente contrassegnata come no-show, oppure
- Non avete potuto cancellare la prenotazione per motivi a voi non imputabili, e pertanto avete ricevuto le informazioni necessarie per contestare un no-show registrato erroneamente.

La decisione in merito alla sussistenza o meno di un no-show resta in capo a DISH che valuterà caso per caso, sulla base delle circostanze.

5. Responsabilità di DISH; Garanzia e responsabilità civile

- 5.1 Tutte le informazioni sulla disponibilità del Ristorante (e altre informazioni come i prezzi, ove presenti) sono fornite esclusivamente da quest'ultimo. Il Ristorante è il solo responsabile dell'esattezza e dell'attualità delle informazioni fornite. DISH non è tenuta a verificare le informazioni fornite dal Ristorante.
- 5.2 DISH non è responsabile della conclusione del contratto tra il Ristorante e l'Ospite. Il Ristorante è l'unico responsabile di eventuali interruzioni delle prestazioni e dei danni subiti dall'Ospite in relazione alla fornitura dei Servizi del Ristorante. DISH agirà solo come intermediario. In caso di ambiguità o dubbi sulla propria prenotazione, è quindi responsabilità dell'Ospite contattare direttamente il Ristorante.
- 5.3 Inoltre, DISH non è responsabile per i danni subiti dall'Ospite, indipendentemente dalle ragioni di diritto, a meno che tali danni non siano basati
- (a) sulla violazione dovuta a colpa di obblighi contrattuali essenziali da parte di DISH, di un rappresentante legale di DISH o di un agente vicario di DISH. Si dovrà trattare di obbligazioni sul cui adempimento si fonda in primo luogo la corretta esecuzione del contratto e sulla cui osservanza l'Ospite può fare affidamento. In questo caso, la responsabilità di DISH è limitata ai danni, il cui verificarsi poteva essere previsto da DISH come evento tipico in base alle circostanze note al momento della conclusione del contratto, nella misura in cui questi non rientrano nelle ipotesi di cui alle seguenti lettere (b) o (c).
 - (b) dolo o colpa grave di DISH, di un rappresentante legale di DISH o di un agente vicario di DISH; oppure
 - (c) lesioni colpose alla vita o all'incolumità fisica da parte di DISH, un rappresentante legale di DISH o un agente vicario di DISH.
- 5.4 La limitazione della responsabilità ai sensi dell'articolo 5.3 non si applica alla responsabilità data dalla normativa sulla responsabilità del produttore. Inoltre, non si applica ad altre

circostanze di responsabilità obbligatorie per legge. Tali obblighi sono quelli per i quali la legge stabilisce espressamente che la responsabilità non può essere previamente esclusa o limitata.

5.5 Inoltre, la limitazione di responsabilità di cui all'articolo 5.3 non si applica nel caso in cui DISH abbia fornito una garanzia esplicita o abbia assunto la responsabilità in maniera espressa. In questo caso, si applicano le condizioni della rispettiva garanzia o dichiarazione espressa di assunzione di responsabilità.

5.6 È responsabilità dell'Ospite assicurarsi che (i) i dettagli della prenotazione forniti siano corretti e (ii) che siano stati rispettati tutti gli obblighi che possono sorgere a carico del Ristorante. È inoltre responsabile dei danni derivanti da un uso improprio dei Servizi, a condizione che sia colpevole.

6. Proprietà intellettuale

6.1 DISH sarà titolare di tutti i diritti di proprietà e di utilizzo del SPT. All'Ospite saranno concessi solo i diritti d'uso dell'SPT strettamente necessari per l'utilizzo dell'SPT.

6.2 Ai sensi dell'articolo 6.1, l'Ospite si impegna a non utilizzare l'SPT in modo illegale, a non interferire o a non violare i diritti di proprietà intellettuale di DISH sull'SPT.

7. Protezione dei dati

7.1 Come regola generale, DISH raccoglie, tratta e utilizza i dati personali dell'Ospite nell'ambito del presente contratto solo per la fornitura dei Servizi in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e ad altre normative sulla protezione dei dati. Il trasferimento dei dati al Ristorante avviene per quanto necessario per l'esecuzione della prenotazione. I dettagli e le informazioni sul trattamento dei dati personali sono disponibili nell'informativa sulla privacy di DISH.

7.2 Il Ristorante è l'unico responsabile del trattamento dei dati a seguito della trasmissione. Ciò vale in particolare anche nel caso in cui DISH conservi e tratti i dati per conto del Ristorante dopo la trasmissione. I dettagli sono riportati nell'informativa sulla privacy del rispettivo Ristorante.

8. Ulteriori disposizioni

8.1 DISH si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CGC con effetto per il futuro. L'Ospite è libero di accettare la versione modificata delle CGC in occasione di una futura prenotazione. Tuttavia, se l'Ospite non accetta le CGC modificate, non gli sarà possibile usufruire nuovamente dei Servizi.

8.2 Le presenti CGC e tutte le pretese ed i diritti derivanti da o in connessione a queste ultime sono regolate esclusivamente dalla legge tedesca (con espressa esclusione delle norme di conflitto in materia di diritto internazionale privato) e sono da interpretare ed applicare ai

sensi della legge tedesca. Non si applica la Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di beni (CISG).

- 8.3 Düsseldorf è il luogo dell'adempimento. Se l'Ospite è un commerciante, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico, il foro competente è Düsseldorf. Altrimenti si applica il foro previsto dalla legge.
- 8.4 DISH non partecipa ad alcuna procedura di risoluzione delle controversie davanti ad un organismo di mediazione dei consumatori e non è obbligata a farlo.
- 8.5 Ove una qualsiasi disposizione delle presenti CGC è o diventa nulla, invalida, inefficace o non applicabile in tutto o in parte, ciò non pregiudica l'efficacia di tutte le altre disposizioni delle presenti CGC.

Aggiornato al: Ottobre 2025

Dish Res_B2C_TC_V 7 Ottobre 2025