

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

A. DISPOSIZIONI GENERALI

1. Scopo e applicazione

I seguenti termini e condizioni generali (TCG) si applicano a tutti i servizi, eventi e prodotti (in seguito chiamati "servizi") offerti da Monte Tamaro SA, Via Campagnole 6, 6802 Rivera a titolo di pagamento o gratuito e regolano il rapporto contrattuale tra voi come cliente (di seguito chiamato "cliente") e Monte Tamaro SA (di seguito chiamata "MT").

Con l'utilizzo di qualsiasi servizio fornito da MT, si ritiene che il cliente abbia riconosciuto la validità dei presenti TCG. Le presenti TCG possono essere ottenute in forma scritta da MT o scaricate online.

Le seguenti disposizioni generali si applicano a tutti i servizi di MT. Essi costituiscono parte integrante del contratto.

2. Stipulazione contratto

Un contratto con MT si considera concluso con la sua accettazione incondizionata, vale a dire con l'acquisto di uno o più servizi forniti da MT. A partire da questo momento, si applicano i diritti e gli obblighi stabiliti all'interno del contratto, inclusi i TCG.

Un contratto non si considera stipulato fino a quando MT non ha dato la sua conferma (accettazione / emissione del biglietto) scritta, telefonica o elettronica della prenotazione / dell'iscrizione del cliente (richiesta / acquisto del biglietto).

3. Oggetto dell'accordo

MT è responsabile di fornire il servizio richiesto come descritto nella conferma d'ordine. L'estensione di un servizio può essere presa in considerazione previa consultazione con MT. Qualsiasi costo extra sarà a carico del cliente.

4. Servizi

MT si impegna a fornire i servizi come descritto. Sono basati sulla descrizione dei servizi contenuti nella brochure attualmente applicabile e nei mezzi elettronici e in altre offerte scritte di MT. Tariffe speciali, richieste speciali o accordi collaterali non si applicano se non sono confermati per iscritto.

Qualsiasi altra informazione non prodotta da MT e / o informazioni fornite da terzi non sono vincolanti e non comportano un obbligo da parte di MT.

5. Offerte e piattaforme di prenotazione

Il termine per accettare le offerte da MT è di 14 giorni, a meno che non sia stato concordato un periodo differente. Dopo questo periodo MT non sarà più vincolata dall'offerta. MT si riserva il diritto di ritirare un'offerta prima della scadenza del periodo di accettazione.

Laddove una prenotazione viene effettuata tramite una piattaforma di prenotazione elettronica, si applicano inoltre i termini e le condizioni pubblicati su tale piattaforma.

Le offerte presenti sulle piattaforme di prenotazione elettronica non costituiscono offerte di contratto; non sono vincolanti e possono essere modificate in qualsiasi momento.

Un contratto vincolante non si applica fino al momento in cui la prenotazione è stata confermata da MT, solo secondo le condizioni applicabili. Prima di questo momento viene declinata qualsiasi responsabilità.

6. Prezzi

I prezzi sono indicati nelle rispettive offerte o nell'attuale listino prezzi di MT e sono quotati in Franchi Svizzeri. Tutti i prezzi indicati in altre valute sono valori indicativi e non sono vincolanti.

I prezzi, se non specificato diversamente, sono a persona e includono l'IVA al tasso corrente. Qualsiasi aumento dell'IVA che si verifichi tra la conclusione di un contratto e la fornitura del servizio è a carico del cliente.

Eventuali accordi particolari tra i clienti e MT, che specifichino diversamente, hanno la precedenza. I prezzi sono soggetti a modifiche in qualsiasi momento e per qualsiasi data, senza preavviso.

7. Termini di pagamento

Il pagamento è dovuto immediatamente, alla conclusione del contratto. Qualsiasi eccezione a questa regola deve essere concordata in anticipo e non si applica se non confermata per iscritto. MT si riserva il diritto di richiedere il pagamento anticipato, totale o parziale, per i servizi da fornire, oppure può essere richiesto come garanzia il deposito di un numero di carta di credito con data di scadenza e numero di codice di sicurezza CVC.

In caso di acconti e pagamenti anticipati (anche parziali), il cliente si impegna a pagare l'importo indicato sulla fattura entro la data di scadenza indicata sulla fattura stessa. Obiezioni alla fattura devono essere giustificate per iscritto entro 10 giorni.

Se il cliente non rispetta i suoi obblighi di pagamento entro il termine stabilito, entra in mora senza ulteriore sollecito ed è tenuto a pagare un interesse di mora del 5%. Dal momento in cui il cliente è in ritardo con il pagamento, MT è autorizzata a interrompere tutti i servizi al cliente senza ulteriore notifica.

Se il cliente è in ritardo con il pagamento del deposito, MT ha il diritto di recedere dal contratto. Questo costituisce un cambiamento o una cancellazione da parte del cliente. In questo caso, i seguenti termini ai sensi della clausola 9 dei TCG ("Cancellazione da parte del cliente") si applicano, se non concordato diversamente.

In caso di mancato pagamento, MT si riserva il diritto di addebitare i costi dei solleciti, delle indagini sull'indirizzo e delle indagini sul rating del credito, comprese le spese legali. In caso di insolvenza, protezione dai creditori, fallimento, ecc., MT ha il diritto di prendere tutte le misure necessarie per minimizzare il danno e recuperare il pagamento.

8. Buoni

I buoni MT possono essere riscossi solo presso la filiale commerciale MT annotata sul buono (non è possibile cambiare filiale / servizio). I buoni scaduti possono essere estesi solo una volta e solo con la presentazione di una prova d'acquisto. I buoni che sono stati emessi gratuitamente (sponsorizzazione, scopi PR, cedole azionisti, ecc.) non possono essere estesi.

9. Cancellazione o modifica del contratto da parte del cliente

Le cancellazioni o i cambiamenti significativi dei contratti devono avvenire per iscritto e il più presto possibile. Le cancellazioni sono valide solo dopo aver consultato la MT e aver ottenuto il suo benestare. Tutti i documenti ricevuti (conferme, biglietti, coupons, ecc.) devono essere allegati e restituiti al momento.

Restano riservati eventuali accordi divergenti tra il cliente e MT. Ai fini della fatturazione è determinante la data in cui MT riceve la comunicazione scritta dell'annullamento.

Nel caso di fornitori terzi / piattaforme / partner, si applicano le condizioni di annullamento del rispettivo fornitore / piattaforma / partner. Questi costi potenziali possono essere aggiunti alla fattura.

Il cliente non ha diritto a un rimborso in caso di inizio ritardato o di interruzione anticipata dell'attività. I costi extra sostenuti a causa di un inizio posticipato, un'interruzione anticipata, o il rinvio di un'attività, sono a carico del cliente.

- a. Biglietti online (E-Tickets), buoni o biglietti acquistati nelle strutture:
 - Non rimborsabile.
- b. Visite guidate:
 - Non rimborsabile.
- c. Annullamento completo delle riserve di gruppo (più di 10 partecipanti):
 - Fino a 15 giorni prima dell'attività: nessun costo
 - Da 14 a 3 giorni prima dell'attività: 10%
 - Fino a 48 ore prima dell'attività o mancata apparizione: 50%
 - Se il gruppo ha una data di riserva confermata, queste condizioni si applicano solo sulla data di riserva.
- d. Annullamento parziale delle riserve di gruppo (più di 10 partecipanti):

In caso di annullamento parziale di una riserva di gruppo (riduzione del numero di partecipanti di 10 o più partecipanti) la seguente percentuale dei costi di organizzazione sarà addebitata per persona alla parte contraente.

- Fino a 48 ore prima dell'attività o mancata apparizione: 50%

10. Recesso dal contratto da parte del cliente

Nel caso in cui un cliente interrompa un servizio prima della sua conclusione o lo abbandoni, non avrà diritto a un rimborso. Il cliente è responsabile di tutti i costi aggiuntivi generati dalla situazione.

11. Recesso dal contratto da parte di MT

MT si riserva il diritto di annullare il programma con breve preavviso se i partecipanti mettono in pericolo o rendono impossibile l'adempimento di un contratto con il loro comportamento, le loro omissioni o altre azioni (esempi descritti al numero 12). In questo caso si applica la regolamentazione dei costi di cancellazione descritti al numero 9.

Se un programma o parti di esso non possono essere eseguiti per una buona causa, MT ha il diritto di recedere dal contratto. Per buona causa in questo contesto si intendono problemi di sicurezza, regolamenti ufficiali, scioperi, condizioni meteorologiche e naturali incerte o forza maggiore e altre circostanze su cui MT non ha alcun controllo. Le tasse pagate saranno restituite, meno le spese per i servizi resi ed eventuali spese.

È esclusa qualsiasi richiesta di risarcimento che si estenda oltre. I cambiamenti di programma così come i ritardi di orario vengono accettati in caso di ragione valida. MT si adopererà per una sostituzione del servizio; tuttavia, non avrà alcun obbligo legale di farlo.

MT può anche recedere dal contratto alle seguenti condizioni:

- Se sono presenti motivi legittimi a causa delle azioni dei partecipanti e/o delle loro omissioni (numero 11).
- Se MT stabilisce che gli eventi sono stati prenotati sulla base di informazioni fuorvianti o di una presentazione errata di fatti essenziali.
- Se MT ha motivo legittimo di credere che un evento o i suoi partecipanti mettano in pericolo il regolare svolgimento delle operazioni commerciali, la sicurezza o la reputazione dell'azienda, di MT in generale o dei suoi ospiti.
- Se terze parti - che sono incluse da MT nell'organizzazione di un evento su richiesta dell'organizzatore dell'evento - interferiscono con la fornitura del servizio in tutto o in parte.

12. Condizioni di partecipazione, obblighi del partecipante

Per partecipare a qualsiasi attività è necessario essere in buona salute. I partecipanti sono obbligati a informare l'organizzatore di eventuali problemi di salute. In nessun caso i partecipanti possono prendere parte alle attività sotto l'influenza di alcol, droghe, psicofarmaci o altre sostanze simili. I partecipanti sono obbligati a soddisfare le condizioni di partecipazione e accettano di seguire rigorosamente le istruzioni di MT, delle guide, del leader dell'attività e degli assistenti. Se le condizioni di partecipazione non sono soddisfatte o se le istruzioni non sono rispettate, MT si riserva il diritto di vietare la partecipazione.

Tutti gli altri regolamenti e condizioni di partecipazione, come il Parco Avventura, la Tirolese e la Slittovia, sono parte integrante di questo contratto.

13. Assicurazione

MT dispone di polizze assicurative per gli incidenti che sono abituali nel settore. Il cliente è responsabile nei confronti di MT per qualsiasi danno o perdita causata da lui o dai suoi collaboratori o partecipanti, senza che MT debba dimostrare la colpa.

I partecipanti non sono assicurati dal MT. I partecipanti sono obbligati ad assicurarsi di avere una sufficiente copertura assicurativa contro le malattie e gli infortuni (inclusa la copertura sportiva).

14. Responsabilità

MT garantisce al cliente che eserciterà la dovuta attenzione nella fornitura dei servizi come definito dal contratto, dalle presenti TCG e da qualsiasi altra condizione contrattuale. MT è responsabile unicamente delle carenze o della mancata disponibilità di un servizio che costituiscono una perdita di valore.

Se la causa della mancata disponibilità è imputabile a MT, MT può fornire un servizio sostitutivo equivalente, entro i termini previsti. In questo caso, il cliente non ha diritto ad alcuna richiesta di risarcimento. In ogni caso, MT non sarà responsabile di più dell'importo pagato per l'offerta, e qualsiasi responsabilità sarà limitata ai danni diretti o alle perdite. MT declina ogni e qualsiasi responsabilità per danni o perdite conseguenti, perdite finanziarie pure, perdite di profitti ecc. Si declina ogni responsabilità nel caso in cui MT si ritiri dal contratto, come previsto dalla clausola 10 delle TCG di cui sopra ("Recesso dal contratto da parte di MT").

MT è responsabile solo se causa un danno contrattuale o extracontrattuale intenzionale o per grave negligenza. Il cliente ha l'onere di fornire la prova della colpa. Viene declinata qualsiasi ulteriore responsabilità (negligenza lieve o media; responsabilità oggettiva, responsabilità vicaria per gli atti e le omissioni del personale e del personale ausiliario). MT non è responsabile di circostanze dovute a eventi imprevedibili, forza maggiore o al comportamento o alle caratteristiche del cliente (incluso, ma non limitato al concorso di colpa). MT declina ogni responsabilità nel caso in cui le istruzioni di MT, del suo personale o del personale ausiliario non vengano seguite.

MT non può essere ritenuta responsabile del furto o della perdita di beni e attività, né di danni finanziari o materiali, ecc.

15. Reclami

Se un cliente ha un motivo legittimo per presentare un reclamo durante un servizio, deve informare immediatamente il membro del personale di MT. Inoltre, il cliente deve prendere tutte le misure necessarie per contribuire ad eliminare l'inconveniente e per minimizzare qualsiasi danno o perdita. Qualsiasi richiesta di risarcimento da parte del cliente diventa in ogni caso nulla quattro settimane dopo la prestazione del servizio. I diritti di garanzia non sono trasferibili.

16. Immagine

MT si riserva il diritto di utilizzare immagini o video di qualsiasi partecipante per qualsiasi scopo lecito, compresi, ad esempio, scopi pubblicitari, illustrazioni, pubblicità e contenuti web. Questo accordo è valido per un periodo di tempo illimitato ma può essere revocato per iscritto in qualsiasi momento (con effetto per il futuro). I diritti d'autore del materiale d'immagine appartengono a MT (in particolare non vi è alcun diritto di remunerazione).

17. Privacy e protezione dei dati / uso dei dati

Le singole aree delle strutture MT sono monitorate da TVCC. Nell'uso di queste misure, MT rispetta le leggi applicabili sulla protezione dei dati.

MT raccoglie ed elabora i dati personali dei clienti rigorosamente in conformità con le leggi vigenti sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni si trovano nella protezione dei dati.

18. Utilizzo del Wi-Fi

MT mette a disposizione dei suoi clienti una rete Internet locale senza fili (WLAN). Per il suo utilizzo si applicano ulteriori condizioni generali di contratto (CGC). L'uso del Wi-Fi di MT è a rischio dell'utente. MT declina espressamente ogni responsabilità per le conseguenze che ne derivano. Gli utenti non possono utilizzare la rete per contenuti e azioni illegali, criminali e/o offensive.

19. Modifiche ai presenti Termini Generali e Condizioni (TCG) e altre disposizioni contrattuali

MT si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i presenti TCG o parti di essi e altre condizioni contrattuali. I clienti saranno informati per iscritto di qualsiasi modifica dei presenti TCG e delle date di entrata in vigore delle modifiche. Le notifiche inviate per e-mail sono considerate come fatte per iscritto. Nel caso in cui un cliente si trovi in uno svantaggio significativo a causa di una modifica di questi TCG, avrà il diritto di rescindere il contratto quando i TCG modificati entreranno in vigore. Questo diritto di recesso scade nel momento in cui la modifica entra in vigore.

20. Legge applicabile e area di giurisdizione

Il diritto svizzero, ad esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni (Convenzione di Vienna), è esclusivamente applicabile alla relazione contrattuale.

Se una qualsiasi disposizione di questi TCG o di altri accordi contrattuali non è valida o non applicabile, ciò non pregiudica la validità o l'applicabilità di qualsiasi altra disposizione di questi TCG o del contratto.

Il foro competente è 6802 Rivera, nel comune di Monteceneri. Tuttavia, MT avrà il diritto di intentare un'azione legale contro la controparte del contratto al suo domicilio o in qualsiasi altro luogo ammissibile.

Stato: 2.8.2021

B. SERVIZI

1. Tipi di servizi

L'offerta di MT comprende servizi individuali (ad esempio "trasporto") ed eventi come combinazione di più servizi (ad esempio "trasporto" con "eventi, catering e/o offerte speciali").

2. Biglietti

Con la vendita di un biglietto singolo o di un abbonamento, MT si impegna a trasportare il legittimo proprietario dell'abbonamento e/o il suo materiale come previsto dai presenti TCG.

Sia i biglietti singoli che gli abbonamenti sono validi solo durante le ore di funzionamento pubblicate. Se non espressamente indicato diversamente, gli abbonamenti non sono validi per gli eventi serali e gli eventi speciali che si verificano al di fuori del normale orario di funzionamento. Tutti gli abbonamenti singoli e stagionali (ad eccezione degli abbonamenti annuali trasferibili) sono personali e non trasferibili e devono essere presentati al personale addetto su richiesta. I clienti non hanno diritto a scambiare successivamente i loro biglietti con un altro biglietto.

Per i biglietti persi o rubati non verrà effettuato alcun rimborso. Gli abbonamenti non saranno sostituiti se non viene presentata la ricevuta di pagamento.

I biglietti che non soddisfano i requisiti di leggibilità non sono validi.

Il personale di MT è autorizzato a controllare i biglietti in qualsiasi momento. Su richiesta del personale, il titolare del biglietto deve identificarsi con una carta d'identità valida o un documento equivalente.

3. Bagagli e trasporto di attrezzature

Se i bagagli sono di dimensioni adatte, come zaini, borse o piccole valigie, così come sedie a rotelle e ausili per la mobilità sono trasportati gratuitamente. Il trasporto di merci e attrezzature sportive grandi, come le mountain bikes sono soggetti al pagamento di una tassa, in conformità con le tariffe MT.

Non si possono trasportare oggetti che disturbino i compagni di viaggio, che rappresentino un rischio per la sicurezza o che possano causare danni.

MT non è responsabile di danni o perdite degli articoli trasportati.

A meno che non sia stato concordato diversamente, non si possono portare oggetti pericolosi, inclusi, ma non limitati a, fuochi d'artificio, armi e oggetti taglienti o appuntiti di qualsiasi tipo.

4. Comportamento scorretto da parte dei possessori di biglietti singoli / stagionali

Nel caso in cui il cliente (titolare) di un biglietto singolo o di un abbonamento violi le disposizioni dei presenti TCG, ignori le istruzioni o gli avvertimenti del personale o si comporti in modo imprudente, MT può espellerlo dall'uso delle sue strutture e revocargli il biglietto senza indennizzo.

Chiunque sporchi o danneggi le strutture, le attrezzature o l'arredamento interno di MT dovrà pagare le spese di riparazione e pulizia. Se tali danni sono intenzionali, MT si riserva il diritto di sporgere denuncia penale.

L'accattonaggio, la vendita di qualsiasi tipo di prodotto o missioni da parte di qualsiasi persona nei locali o nelle strutture di MT è vietato.

5. Uso improprio di biglietti singoli/abbonamenti

In caso di abuso di un biglietto singolo o di un abbonamento, MT prenderà delle misure e riscuoterà un supplemento di CHF 250.00. In particolare, queste misure includono:

- Confisca di biglietti contraffatti.
- Qualsiasi biglietto rubato e utilizzato sarà confiscato e restituito al legittimo proprietario.
- Se un biglietto singolo non trasferibile o un abbonamento viene utilizzato da una terza persona, il biglietto viene confiscato e restituito al proprietario dietro pagamento di una penale contrattuale di CHF 250.00.
- Chiunque utilizzi le strutture di MT senza un biglietto o con un biglietto che è solo parzialmente valido deve pagare il prezzo regolare del biglietto e le spese amministrative di CHF 250.00.

Restano in vigore le misure di diritto civile o di diritto penale.

6. Esclusione dal trasporto

MT può rifiutarsi di trasportare qualsiasi apparecchiatura o dispositivo che utilizzi i suoi impianti, qualora ciò rappresenti un disturbo al funzionamento o ad altri passeggeri o sia palesemente inadatto agli impianti di MT.

Sono escluse dal trasporto le persone che disobbediscono intenzionalmente o per grave negligenza alle istruzioni del personale, alle direttive delle persone autorizzate o alle disposizioni di legge (cfr. clausola 4 dei TCG "Comportamento scorretto dei titolari di abbonamenti singoli/stagionali").

I clienti possono anche essere esclusi dal trasporto per motivi di sicurezza in caso di condizioni meteorologiche sfavorevoli. Le persone possono anche essere escluse dal trasporto se hanno rappresentato un pericolo per terzi prima del viaggio previsto, o se c'è un motivo legittimo per credere che continueranno a rappresentare un pericolo per terzi. In caso di comportamenti ripetuti di questo tipo o in casi gravi, il loro biglietto può essere confiscato.

7. Attività ricreative

Inoltrarsi in attività sui sentieri estivi a piedi o in bicicletta viene effettuato a rischio e pericolo del cliente, indipendentemente dall'ora del giorno. MT declina ogni responsabilità al riguardo.

Quando si utilizza qualsiasi struttura di MT, il cliente accetta automaticamente tutti i regolamenti e le condizioni di partecipazione.

8. Trasporto di cani

I cani di qualsiasi taglia che viaggiano sulle strutture di MT devono sempre pagare una tariffa minima secondo le tariffe di MT. Eccezione: i cani di piccola taglia, con un'altezza al garrese fino a 30 cm, possono viaggiare gratuitamente. MT si riserva il diritto di adottare ulteriori misure come l'uso di una museruola, se necessario.