

# CONDIZIONI GENERALI

Valide dal 1.6.2022

<b>A.</b>	<b>DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>2</b>
1.	Scopo e applicazione.....	2
2.	Conclusione del contratto.....	2
3.	Oggetto del contratto.....	2
4.	Servizi.....	2
5.	Offerte e piattaforme di prenotazione.....	2
6.	Prezzi.....	2
7.	Termini di pagamento.....	3
8.	Buoni.....	3
9.	Cancellazione o modifica del contratto da parte del cliente.....	3-4
10.	Recesso dal contratto da parte del cliente.....	4
11.	Recesso dal contratto da parte di MT.....	4
12.	Condizioni di partecipazione, obblighi del partecipante.....	4
13.	Assicurazione.....	5
14.	Responsabilità.....	5
15.	Reclami.....	5
16.	Immagine.....	5
17.	Privacy e protezione dei dati / uso dei dati.....	5
18.	Utilizzo del Wi-Fi.....	5
19.	Modifiche alle presenti CG e altre disposizioni contrattuali.....	5
20.	Legge applicabile e foro giudiziario.....	6
<b>B.</b>	<b>SERVIZI.....</b>	<b>7</b>
1.	Tipi di servizi.....	7
2.	Biglietti.....	7
3.	Trasporto di bagagli e attrezzature.....	7
4.	Comportamento scorretto da parte dei possessori di biglietti singoli / stagionali.....	7
5.	Uso improprio di biglietti singoli/abbonamenti.....	7-8
6.	Esclusione dal trasporto.....	8
7.	Attività ricreative.....	8
8.	Trasporto di animali.....	8

## C. DISPOSIZIONI GENERALI

### 1. Scopo e applicazione

Le seguenti condizioni generali (CG) si applicano a tutti i servizi, eventi e prodotti (in seguito chiamati "servizi") offerti da Monte Tamaro SA, Via Campagnole 6, 6802 Rivera siano essi a pagamento o gratuiti e regolano il rapporto contrattuale tra l'utente del servizio (di seguito "cliente") e Monte Tamaro SA (di seguito "MT").

Con l'utilizzo di qualsiasi servizio fornito da MT, si ritiene che il cliente abbia riconosciuto la validità delle presenti CG, le quali 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. Conclusione del 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 CG.

Un contratto non si considera concluso 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 del contratto

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 nella brochure attualmente in vigore, sui 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 termine differente. Nel caso in cui il termine dovesse scadere di sabato, domenica o in giorno festivo, esso verrà riportato al primo giorno lavorativo seguente. 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, qualora l'offerta non sia ancora stata accettata dal cliente.

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

MT si riserva il diritto di modificare queste offerte in ogni momento.

Un contratto è vincolante a partire dal momento in cui la prenotazione è stata confermata da MT. Prima di questo conferma viene declinata qualsiasi responsabilità.

### 6. Prezzi

I prezzi sono indicati nelle rispettive offerte o nell'attuale listino prezzi di MT. MT si riserva di applicare un tasso di cambio del giorno.

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 hanno la precedenza. I prezzi sono soggetti a modifiche in qualsiasi momento e per qualsiasi data, senza preavviso, riservato quanto previsto dall'articolo 5.

## 7. Termini di pagamento

Il pagamento è dovuto una volta ricevuta la conferma da parte di MT della conclusione del contratto, rispettivamente ottenuta la conferma del servizio tramite piattaforma di prenotazione. 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 stessa. Contestazioni della fattura devono essere inoltrate per iscritto entro 10 giorni (data del timbro postale o via e-mail).

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 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, atteso che il ritardo costituisce un cambiamento o una cancellazione da parte del cliente. In questo caso, i seguenti termini ai sensi della clausola 9 delle CG ("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 presso la filiale commerciale MT indicata sul buono o sullo shop online [shop.montetamaro.ch](http://shop.montetamaro.ch). I buoni aventi validità di 5 anni, così come i buoni omaggio o per altre promozioni particolari (come indicato sui buoni stessi) non possono essere rinnovati. Per contro, buoni ordinari aventi una durata inferiore a 5 anni e la cui validità è scaduta possono essere rinnovati solo una volta (per una validità massima complessiva di 5 anni) e solo con la presentazione di una prova d'acquisto.

In caso di aumento di prezzo di un prodotto, la differenza deve essere pagata al momento della riscossione o del prolungamento della validità del medesimo.

I buoni non possono essere scambiati, rimborsati o accrediti su un successivo acquisto di un servizio.

In caso di smarrimento o furto dei buoni, nessun risarcimento può essere richiesto a MT.

## 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 MT e aver ottenuto il suo benestare. Tutti i documenti ricevuti (conferme, biglietti, coupons, ecc.) devono essere allegati e restituiti al momento o inviati per lettera raccomandata.

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. Eventuali costi aggiuntivi verranno fatturati.

Il cliente non ha diritto a un rimborso nel caso in cui si siano verificati un inizio ritardato, un rinvio o un'interruzione anticipata dell'attività imputabili al cliente stesso. In tali casi, eventuali costi supplementari sostenuti da MT sono a carico del cliente, mentre in relazione ai servizi qui sotto descritti vigono le seguenti modalità:

- 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):

Per annullamento parziale di una riserva di gruppo si intende una riduzione del numero di 10 o più partecipanti. Qualora tale annullamento non venga comunicato fino a 48 ore prima dell'attività verrà applicata una penalità del 50% del costo del servizio prenotato.

## 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. MT si riserva il diritto di fatturare al cliente 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 all'articolo 12). In questo caso si applica l'articolo 9.

Se un programma o parti di esso non possono essere eseguiti per causa maggiore, MT ha il diritto di recedere dal contratto. Per causa maggiore si deve intendere (elenco non esaustivo) problemi di sicurezza, regolamenti ufficiali, scioperi, condizioni meteorologiche e naturali incerte o forza maggiore e altre circostanze su cui MT non ha alcun controllo, come pure in caso di decisione autonoma di MT. Le tasse pagate saranno restituite, meno le spese per i servizi resi.

È esclusa qualsiasi richiesta di risarcimento supplementare. Cambiamenti di programma così come ritardi di orario dovranno essere accettati qualora originati da validi motivi. 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 del comportamento (in particolare il mancato rispetto delle norme di sicurezza) o dello stato psicofisico dei partecipanti (articolo 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.

## 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 quelle del Parco Avventura, della Tirolese e della Slittovia, sono parte integrante di questo contratto.

### 13. Assicurazione

MT dispone di polizze assicurative per gli incidenti che possono verificarsi nello svolgimento del servizio offerto. Il cliente è responsabile nei confronti di MT per qualsiasi danno (a MT o a terzi) o perdita causata da lui o dai suoi collaboratori o partecipanti, senza che MT debba dimostrare la colpa.

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

### 14. Responsabilità

Se la causa della mancata disponibilità è imputabile a MT, essa può fornire un servizio sostitutivo equivalente, entro i termini concordati. In questo caso, il cliente non ha diritto ad alcuna richiesta di risarcimento. In ogni caso, la responsabilità di MT è limitata all'importo pagato per l'offerta, e all'eventuale danno diretto subito dal cliente. 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 dall'articolo 11 delle CG ("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 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) oppure per incidenti o danni avvenuti dopo gli orari d'apertura indicati degli impianti, così come anche in caso di chiusura anticipata di impianti e strutture per cause di forza maggiore.

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 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, iniziative promozionali o pubblicitarie. Questo accordo è valido per un periodo di tempo illimitato ma può essere revocato dal cliente 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 (videosorveglianza). Nella raccolta dei dati personali dei clienti, come pure nell'uso della videosorveglianza, MT agisce in conformità delle leggi applicabili in materia.

### 18. Utilizzo del Wi-Fi

MT mette a disposizione gratuitamente dei suoi clienti una rete Internet locale senza fili (WLAN). Per il suo utilizzo si applicano le relative 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 alle presenti CG e altre disposizioni contrattuali

MT si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CG o parti di esse, nonché le condizioni di altri contratti specifici. I clienti saranno informati per iscritto di qualsiasi modifica delle presenti CG e delle date di entrata in vigore delle modifiche. Le notifiche inviate per e-mail sono considerate come se esse fossero state inoltrate per iscritto. Qualora le modifiche dovessero comportare un peggioramento della situazione contrattuale del cliente, egli avrà il diritto di rescindere il

contratto al momento in cui le modifiche entreranno in vigore. Il diritto di recesso scade 30 giorni dopo l'entrata in vigore delle modifiche.

## 20. Legge applicabile e foro giudiziario

Il diritto svizzero è esclusivamente applicabile alla relazione contrattuale.

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 foro previsto dalle normative legali vigenti.

Stato: 1.6.2022

## 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").

Vige il divieto di fumare all'interno delle cabine, nei locali chiusi e in tutte le altre aree indicate con un divieto di fumare.

### 2. Biglietti

Con la vendita di un biglietto singolo o di un abbonamento, MT si impegna ad offrire al cliente il trasporto e / o il tipo di evento concordato, in ossequio delle CG.

Sia i biglietti singoli che gli abbonamenti sono validi solo durante le ore di funzionamento delle infrastrutture interessate. 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, le giornaliere e le stagionali (ad eccezione degli abbonamenti annuali trasferibili) sono personali e non trasferibili e devono essere presentati al personale addetto su richiesta.

Per i biglietti persi o rubati non verrà effettuato alcun rimborso. Gli abbonamenti verranno sostituiti dietro presentazione di un documento d'identità.

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. Trasporto di bagagli e attrezzature

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

Oggetti o sostanze che possano costituire disturbo per i compagni di viaggio o per gli altri clienti, che rappresentino un rischio per la sicurezza o che possano causare danni non verranno ammessi al trasporto. Per oggetti o sostanze pericolose si deve intendere (elenco non esaustivo): liquidi infiammabili, sostanze nocive, sostanze esplosive, oggetti che possano recare danno alle cabine o alle strutture di MT, armi. La decisione dei collaboratori di MT è insindacabile.

Le modalità di trasporto di qualsiasi oggetto vengono indicate dai collaboratori di MT. I clienti sono tenuti a rispettare le indicazioni.

È severamente vietato gettare qualsiasi tipo di oggetto o sostanza dal finestrino delle cabine.

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

### 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 CG, 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 dovrà pagare le spese di riparazione e pulizia. Se tali danni sono intenzionali, MT si riserva il diritto di sporgere denuncia penale.

Qualsiasi attività molesta (quali p.es. accattonaggio, vendita o promozione di prodotti, suonatori ambulanti, ecc.) esercitata da terzi e non autorizzata nei locali o nelle strutture è vietata.

### 5. Uso improprio di biglietti singoli/abbonamenti

In caso di abuso di un biglietto singolo o di un abbonamento, MT riscuoterà un supplemento a titolo di spese amministrative da CHF 50.00 - CHF 250.00 e potrà prendere i seguenti provvedimenti:

- Confisca di biglietti contraffatti o rubati.
- Confisca di biglietti singoli non trasferibili o di abbonamenti utilizzati da terzi. Gli stessi verranno restituiti al proprietario dietro pagamento di una penale contrattuale di CHF 250.00.
- Accollamento del prezzo regolare del biglietto, nonché di CHF 250.- per spese amministrative, a chiunque utilizzi le strutture di MT senza un biglietto o con un biglietto che è solo parzialmente valido.

Sono riservate le misure di diritto civile o di diritto penale.

## 6. Esclusione dal trasporto

MT può rifiutarsi di trasportare qualsiasi apparecchiatura o dispositivo, 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 CG "Comportamento scorretto dei titolari di abbonamenti singoli/stagionali").

I clienti possono anche essere esclusi di quanto dispone l'articolo 11 delle CG.

## 7. Attività ricreative

Lo svolgimento di attività nelle strutture di MT o sui sentieri escursionistici o per mountain bike, avviene sotto la responsabilità dell'utente del cliente, indipendentemente dall'ora del giorno. MT declina ogni responsabilità al riguardo.

L'utilizzo di qualsiasi struttura di MT comporta l'accettazione automatica di tutti i regolamenti e delle condizioni di partecipazione.

## 8. Trasporto di animali

Di regola, sono ammessi al trasporto e nelle strutture di MT animali domestici, se del caso negli appositi trasportini. MT si riserva il diritto di negare il trasporto, qualora ritenesse che l'animale in questione possa costituire un pericolo.

MT ha inoltre previsto per il trasporto dei cani una specifica tariffa, applicata a dipendenza della taglia. Segnatamente, i cani di piccola taglia, con un'altezza al garrese fino a 30 cm, possono viaggiare gratuitamente. Mentre i cani di taglia superiore sono tenuti al pagamento della tariffa prevista. Inoltre, il detentore del cane è tenuto a rispettare l'ordinanza comunale vigente, segnatamente a tenere il cane al guinzaglio nelle aree comuni e nelle infrastrutture di MT.

MT si riserva il diritto di adottare ulteriori misure come l'uso di una museruola, se lo ritenesse necessario.

A.