

Termini e condizioni generali per le prenotazioni tramite il sito web www.tisnerreisen.it

§§§

1. Campo di applicazione e definizioni

- 1.1. I seguenti termini e condizioni generali (di seguito “TCG”) regolano l’offerta e la vendita di viaggi con conducente (di seguito “SERVIZIO(I)”) tramite il sito Internet www.tisnerreisen.it (di seguito “SITO INTERNET”) da parte della Tisner Group d. Heidrun Grüner, con sede a 39010 Tesimo, Via Zona Produttiva 11, P.IVA 02413830213, indirizzo e-mail: info@tisnerreisen.it, tel: 0039 0473 927125, fax 0039 0473 927592, iscritta nel Registro delle imprese della Camera di Commercio di Bolzano, registrazione VVW N. BZ-176981, nella persona del legale rappresentante Heidrun Grüner (di seguito “OPERATORE”), a qualsiasi persona che agisca al di fuori della sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale, che sia capace di agire e maggiorenne (di seguito “ACQUIRENTE”).
- 1.2. Il SITO INTERNET è destinato pertanto alle transazioni business-to-consumer (B2C) ai sensi dell’art. 3 del decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del consumo).
- 1.3. L’offerta e la vendita dei SERVIZI tramite SITO INTERNET avviene attraverso un sistema di distribuzione organizzato per la vendita a distanza mediante la conclusione di un contratto a distanza ai sensi dell’art. 45 e segg. del Codice del consumo e del decreto legislativo n. 70 del 9 aprile 2003 che disciplina il commercio elettronico (di seguito “CONTRATTO”).
- 1.4. La presentazione dei SERVIZI sul SITO INTERNET non costituisce un’offerta giuridicamente vincolante, bensì un catalogo Internet non vincolante.
- 1.5. L’OPERATORE è il proprietario esclusivo del SITO INTERNET e della relativa proprietà intellettuale.
- 1.6. L’ACQUIRENTE è tenuto a leggere attentamente e a prendere nota dei presenti TCG, che sono disponibili sul SITO INTERNET. A tal fine i TCG vengono messi a disposizione dell’ACQUIRENTE per la riproduzione e la conservazione ai sensi dell’art. 12 del decreto legislativo n. 70 del 9 aprile 2003.

§

2. Oggetto del contratto

- 2.1. L’oggetto del CONTRATTO è la vendita di SERVIZI offerti sul SITO INTERNET dall’OPERATORE all’ACQUIRENTE tramite vendita a distanza attraverso il SITO INTERNET.
- 2.2. Le caratteristiche rilevanti dei SERVIZI sono illustrate sul SITO INTERNET e sono descritte in modo fedele, veritiero, accurato e non fuorviante. Le caratteristiche dei SERVIZI possono differire leggermente dalle illustrazioni presenti sul SITO WEB a causa di limitazioni tecniche, prospettiche e visive.
- 2.3. L’OPERATORE si impegna a fornire i SERVIZI selezionati dall’ACQUIRENTE dopo il pagamento del prezzo totale corrispondente in conformità al punto 6 dei presenti TCG. Fanno eccezione i casi in cui l’OPERATORE non può adempiere al CONTRATTO a causa di eventi indipendenti dalla sua volontà.

§

3. Informativa precontrattuale

- 3.1. Prima di concludere il CONTRATTO, l'ACQUIRENTE può ottenere informazioni sulle caratteristiche dei SERVIZI nelle apposite sezioni del SITO INTERNET.
- 3.2. In questo contesto prende anche nota in particolare di:
 - prezzi dei SERVIZI, tasse applicabili e altri costi, se del caso;
 - metodi di pagamento;
 - modalità e tempi del viaggio;
 - diritto di recesso e costi associati;
 - garanzia e servizio assistenza clienti.

§

4. Procedura di prenotazione e accettazione dei Termini e delle condizioni generali

- 4.1. L'ACQUIRENTE può prenotare il SERVIZIO visualizzato sul SITO INTERNET direttamente entro il termine ultimo di iscrizione specificato:
per viaggi giornalieri, escursioni guidate & Arena Verona: 1 giorno prima entro le ore 12:00
per viaggi di più giorni: 25 giorni prima entro le ore 12:00
- 4.2. La prenotazione dei SERVIZI da parte dell'ACQUIRENTE attraverso il SITO INTERNET dell'OPERATORE avviene tramite la compilazione corretta e completa del modulo di prenotazione e del consenso all'acquisto. La prenotazione può essere interrotta in qualsiasi momento chiudendo la finestra del browser.
- 4.3. L'OPERATORE si riserva il diritto di annullare le prenotazioni che presentano irregolarità in termini di quantità e frequenza delle prenotazioni. Lo stesso vale per le prenotazioni di persone con le quali è in corso una controversia legale o che hanno violato i TCG in prenotazioni precedenti.
- 4.4. L'ACQUIRENTE è tenuto a prendere visione e a leggere i TCG nella rispettiva sezione del SITO INTERNET prima di completare la prenotazione. La trasmissione della prenotazione da parte dell'ACQUIRENTE implica quindi la piena conoscenza e accettazione di queste condizioni.
- 4.5. Cliccando su "ACCETTA I TERMINI E LE CONDIZIONI e INFORMATIVA SULLA PRIVACY", i TCG sono considerati accettati e letti.
- 4.6. Con l'accettazione dei TCG, l'ACQUIRENTE si impegna a rispettare tali termini e condizioni nei rapporti commerciali con l'OPERATORE e riconosce inoltre che l'OPERATORE non è vincolato ad altre condizioni di diverso tenore, a meno che tali condizioni non siano state concordate in precedenza per iscritto.

§

5. Tempo e luogo della conclusione del contratto

- 5.1. Il CONTRATTO è valido nel momento in cui l'ACQUIRENTE riceve una mail di conferma della prenotazione dall'OPERATORE. Il CONTRATTO sarà considerato concluso nel luogo in cui si trova la sede legale dell'OPERATORE.
- 5.2. Ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo n. 70 del 9 aprile 2003, ogni prenotazione in entrata è registrata in formato digitale sul server o in formato cartaceo presso la sede dell'OPERATORE nel rispetto dei criteri di riservatezza e sicurezza dei dati.
- 5.3. Si consiglia all'ACQUIRENTE di stampare e conservare una copia dei TCG e una descrizione e specifica del servizio acquistato.

§

6. Prezzo

- 6.1. I prezzi dei SERVIZI elencati nel SITO INTERNET sono riportati in euro. I prezzi sono sempre indicativi e devono essere espressamente accettati dall'OPERATORE con la mail di conferma.
- 6.2. Il prezzo di vendita di ogni SERVIZIO è chiaramente indicato sul SITO, inclusa l'IVA applicabile e/o altre tasse e imposte. I servizi menzionati nel programma di viaggio sono inclusi nel prezzo. Per i viaggi di più giorni, il prezzo include il pernottamento in camera doppia. I servizi non specificati (ad es. supplemento camera singola, pasti, ecc.) non sono inclusi nel prezzo. Le bevande non sono sempre incluse nel prezzo. Ci riserviamo il diritto di apportare modifiche nella misura in cui siano necessarie per motivi tecnici; i viaggiatori saranno informati di tali modifiche prima della partenza.
- 6.3. Il prezzo totale della prenotazione è costituito dalla somma del prezzo di vendita del SERVIZIO compresa l'IVA applicabile e/o altre tasse e imposte. Con la conferma della prenotazione da parte dell'OPERATORE e la conferma esplicita dei prezzi come indicato nel paragrafo 6.1, l'ACQUIRENTE è tenuto a pagare tale importo.
- 6.4. In caso di differenze di prezzo significative dovute a errori tecnici o manuali nel contenuto, l'OPERATORE si riserva il diritto di annullare la prenotazione dopo un esame approfondito dei dati fattuali.

§

7. Metodi di pagamento

- 7.1. I pagamenti da parte dell'ACQUIRENTE possono essere effettuati solo nelle seguenti forme, fatta salva l'introduzione di altri e ulteriori metodi di pagamento:
 - Pagamento in contanti o tramite POS;
 - Pagamento con carta di credito. Si accettano le seguenti carte di credito: VISA, MasterCard, American Express;
 - Pagamento via Paypal;
 - Pagamento tramite bonifico bancario.
- 7.2. I pagamenti in contanti o per mezzo di un terminale POS possono essere accettati solo al momento della prenotazione del SERVIZIO presso la sede dell'OPERATORE.
- 7.3. I pagamenti con carta di credito, Paypal e bonifico bancario vengono effettuati tramite canali sicuri.
- 7.4. Se il pagamento viene effettuato con carta di credito, il prezzo totale della prenotazione sarà addebitato ovvero detratto dal saldo della carta di credito dell'ACQUIRENTE non appena la prenotazione viene effettuata.
- 7.5. Se il pagamento viene effettuato tramite Paypal, il prezzo totale della prenotazione sarà addebitato al momento della conferma della prenotazione da parte dell'OPERATORE.
- 7.6. In caso di pagamento tramite bonifico bancario anticipato, l'OPERATORE comunicherà all'ACQUIRENTE le coordinate bancarie e la causale nonché il termine di pagamento nella di conferma. Se il pagamento non viene effettuato entro il periodo specificato, il CONTRATTO si considererà risolto, l'ordine sarà cancellato e gli eventuali servizi annullati.

§

8. Disponibilità dei servizi

- 8.1. L'OPERATORE si impegna a garantire sempre la disponibilità del SERVIZIO offerto e a segnalarlo sul SITO INTERNET. A causa delle peculiarità del

commercio elettronico, può verificarsi un gran numero di prenotazioni simultanee e una mancanza di disponibilità anche dopo che l'OPERATORE ha confermato la prenotazione, motivo per cui l'OPERATORE si riserva il diritto di comunicare tempestivamente all'ACQUIRENTE il numero di SERVIZI disponibili e rimborsare l'importo corrisposto ovvero, in caso di mancata disponibilità, comunicare le modalità di recesso.

8.3. L'ACQUIRENTE concede espressamente all'OPERATORE il diritto di accettare la prenotazione anche solo parzialmente (ad es. se non tutti i SERVIZI prenotati sono disponibili). In tal caso, il CONTRATTO sarà considerato concluso nella misura specificata dall'OPERATORE nella sua mail di conferma.

§

9. Modalità del viaggio

9.1. Il numero minimo di partecipanti ai nostri viaggi è di 20 persone. Se non si raggiunge il numero di partecipanti richiesto, i viaggi saranno annullati. In tal caso, gli importi già pagati saranno restituiti.

9.2. I viaggi di più giorni sono organizzati con un'agenzia di viaggi.

9.3. Le spiegazioni e le visite guidate si tengono in tedesco.

9.4. In tutti i viaggi è necessario portare con sé una carta d'identità valida o un passaporto valido. Ogni viaggiatore è responsabile del rispetto di tutte le norme importanti.

§

10. Limitazione di responsabilità

10.1. L'OPERATORE non sarà responsabile di ritardi o mancata erogazione di servizi dovuti a eventi di forza maggiore quali incidenti, esplosioni, incendi, scioperi e/o serrate, terremoti, inondazioni o altri eventi analoghi che impediscono la puntuale esecuzione del CONTRATTO per intero o in parte.

10.2. L'ACQUIRENTE non può ritenere l'OPERATORE responsabile di eventuali malfunzionamenti o interruzioni in relazione all'utilizzo di Internet che sono al di fuori del controllo dell'OPERATORE, salvo in caso di frode o negligenza grave da parte dell'OPERATORE.

10.3. L'OPERATORE non sarà responsabile nei confronti di alcuna parte del CONTRATTO o di terzi per qualsiasi danno, perdita o spesa derivante dalla mancata esecuzione del CONTRATTO per una qualsiasi delle suddette ragioni.

10.4. L'OPERATORE non è responsabile dell'uso fraudolento e illegale di carte di credito, assegni e altri mezzi di pagamento da parte di terzi per il pagamento del SERVIZIO ordinato se può dimostrare di aver adottato tutte le precauzioni necessarie con la dovuta attenzione in base allo stato attuale di conoscenza ed esperienza.

10.5. L'OPERATORE non sarà responsabile per l'errata emissione di documenti contabili e fiscali e per consegne tardive e/o non eseguite o per costi aggiuntivi sostenuti dall'ACQUIRENTE a causa di informazioni false, errate o fittizie fornite dall'ACQUIRENTE stesso.

10.6. L'OPERATORE non sarà responsabile della mancanza totale o parziale di disponibilità dei SERVIZI, salvo in caso di dolo o negligenza grave.

§

11. Servizio assistenza clienti

11.1. In caso di domande, reclami o suggerimenti, l'ACQUIRENTE può contattarci via mail all'indirizzo info@tisnerreisen.it. Al fine di garantire il disbrigo rapido di domande, reclami o suggerimenti, l'ACQUIRENTE deve descrivere il problema con la maggior precisione possibile e inviare una copia dei documenti di prenotazione, indicando il numero di prenotazione e di cliente.

§

12. Obblighi dell'acquirente

- 12.1. L'ACQUIRENTE accetta di pagare il prezzo totale della prenotazione in conformità alla clausola 6 nel tempo e nella forma specificata nel CONTRATTO.
- 12.2. Al completamento del processo di prenotazione, l'ACQUIRENTE deve stampare e conservare questi TCG già accettati al momento della prenotazione e le SPECIFICHE DEL SERVIZIO prenotato al fine di rispettare pienamente i termini e le condizioni del Codice del consumo.
- 12.3. È severamente vietato all'ACQUIRENTE fornire dati falsi e/o inventati e/o fittizi al momento della registrazione attraverso il relativo modulo online. Per i dati personali e gli indirizzi e-mail, si possono inserire solo dati reali, non di persone terze o fittizie. L'ACQUIRENTE si assume quindi la piena responsabilità dell'accuratezza, veridicità e completezza delle informazioni inserite nel modulo di registrazione al momento della prenotazione.
- 12.4. L'ACQUIRENTE solleva l'OPERATORE da qualsiasi responsabilità per l'emissione di documenti contabili e fiscali errati a causa di informazioni false, errate o incomplete fornite dall'ACQUIRENTE, che è il solo responsabile del corretto inserimento dei dati.

§

13. Diritto di recesso

- 13.1. Fermi restando i diritti e gli obblighi di cui sopra, l'ACQUIRENTE avrà il diritto di recedere dal CONTRATTO concluso ai sensi dell'art. 41 del "Codice del turismo", allegato al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79.
Condizioni di recesso:
I viaggi di un giorno e le escursioni guidate possono essere annullati gratuitamente fino a 1 giorno prima entro le ore 10:00.
I viaggi di più giorni e all'Arena di Verona possono essere cancellati alle seguenti condizioni:
fino a 25 giorni prima dell'inizio del viaggio: nessuna penale di storno
dal 24° al 20° giorno prima della partenza: 15% del prezzo
dal 19° al 15° giorno prima della partenza: 60% del prezzo
dal 14° al 7° giorno prima della partenza: 80% del prezzo
fino a 6 giorni prima della partenza: 100% del prezzo
Qualsiasi disdetta deve essere comunicata alla Tisner Group d. Heidrun Grüner, con sede a 39010 Tesimo, Via Zona Produttiva 11, indirizzo e-mail: info@tisnerreisen.it, tel.: 0039 0473 927125, fax 0039 0473 927592.
- 13.2. Se l'ACQUIRENTE desidera esercitare il suo diritto di recesso, deve notificare all'OPERATORE la sua decisione di recedere dal CONTRATTO mediante la richiesta di cancellazione al momento della prenotazione. L'OPERATORE esaminerà la richiesta di cancellazione e successivamente informerà l'ACQUIRENTE sull'esito della sua richiesta.
- 13.3. Per rispettare il termine di cancellazione ed esercitare il diritto di cancellazione, è sufficiente che l'ACQUIRENTE invii la relativa comunicazione prima della scadenza del termine di cancellazione. L'onere della prova in merito all'esercizio conforme del diritto di recesso spetta all'ACQUIRENTE.
- 13.4. Il rimborso sarà effettuato senza indugio dopo la verifica della conformità dei SERVIZI e in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui l'OPERATORE è stato informato in merito alla decisione dell'ACQUIRENTE di esercitare il diritto di recesso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'ACQUIRENTE

nella transazione originale, salvo diverso accordo esplicito con l'ACQUIRENTE stesso.

- 13.5. Al ricevimento della comunicazione con cui l'ACQUIRENTE informa l'OPERATORE dell'esercizio del diritto di recesso, le parti saranno sollevate dai rispettivi obblighi, senza pregiudizio delle disposizioni del presente articolo.

§

14. Comunicazioni

- 14.1. Salvo quanto espressamente indicato o previsto dalla legge, le comunicazioni tra l'OPERATORE e l'ACQUIRENTE avverranno preferibilmente via mail ai rispettivi indirizzi di posta elettronica, che sono considerati da entrambe le PARTI CONTRAENTI come un valido mezzo di comunicazione e il cui uso non può essere contestato in tribunale solo perché si tratta di documenti elettronici.
- 14.2. Le comunicazioni scritte all'OPERATORE e gli eventuali reclami sono validi solo se recapitati all'indirizzo della Tisner Group d. Heidrun Grüner, con sede a 39010 Tesimo, Zona Produttiva 11, o trasmessi via mail all'indirizzo: info@tisnerreisen.it, tel.: 0039 0473 927125, fax: 0039 0473 927592.
- 14.3. Ciascuna parte CONTRAENTE può cambiare in qualsiasi momento il proprio indirizzo di posta elettronica ai fini di cui al presente articolo, a condizione che ne informi immediatamente l'altra parte CONTRAENTE nelle forme indicate nel paragrafo precedente.

§

15. Trattamento dei dati personali

- 15.1. L'ACQUIRENTE dichiara espressamente di aver letto e accettato la lettera informativa sul trattamento dei dati personali dell'OPERATORE disponibile nella rispettiva sezione del SITO WEB.

§

16. Risoluzione delle controversie e foro competente

- 16.1. In caso di qualsiasi controversia derivante da o in relazione al presente CONTRATTO, le parti cercheranno congiuntamente una soluzione equa e amichevole.
- 16.2. Ai sensi del regolamento UE n. 524/2013, l'ACQUIRENTE viene informato dall'OPERATORE che è stata istituita una piattaforma di risoluzione delle controversie online (piattaforma ODR) dell'Unione Europea, accessibile al seguente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La piattaforma ODR fornisce un punto di contatto per gli ACQUIRENTI che intendono risolvere in via stragiudiziale le controversie nel contesto dei contratti di vendita online o dei contratti di servizio online. A tal fine, l'indirizzo e-mail dell'OPERATORE è info@tisnerreisen.it.
- 16.3. Nel caso in cui una controversia non possa essere risolta in via amichevole o tramite la piattaforma ODR con un ente ADR, il foro competente è Bolzano (Italia). Se l'ACQUIRENTE è considerato un consumatore ai sensi del Codice del consumo, ai sensi dell'art. 66-bis del Codice del consumo, sarà competente il tribunale nella cui circoscrizione l'ACQUIRENTE è residente, purché si trovi sul territorio italiano. Se è considerato un consumatore e ha la sua residenza in uno Stato membro dell'UE, l'ACQUIRENTE può avviare un procedimento presso il tribunale competente nel suo Paese di residenza. Se l'ACQUIRENTE non è un consumatore finale, si concorda per tutte le controversie la giurisdizione esclusiva del foro di Bolzano (Italia), anche in deroga alle disposizioni sulla giurisdizione locale.

§

17. Legge applicabile e riferimento normativo

- 17.1. Il presente CONTRATTO è regolato dalla normativa italiana
- 17.2. Salvo quanto espressamente previsto nel presente documento, valgono le disposizioni di legge applicabili ai rapporti commerciali e alle transazioni previste dal presente CONTRATTO e, in ogni caso, le disposizioni del Codice civile e del decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 (legge sulla tutela del consumatore) e il “Codice del turismo” allegato al decreto legislativo n. 79 del 23 maggio 2011.

§

18. Disposizioni finali

- 18.1. Le disposizioni contenute in questi TCG sostituiscono tutti i precedenti accordi, intese e trattative stipulati per iscritto e verbalmente tra le Parti in relazione allo stesso oggetto del presente CONTRATTO.
- 18.2. Qualsiasi inefficacia o invalidità di singole disposizioni non pregiudicherà l'efficacia e la validità del CONTRATTO nel suo complesso.
- 18.3. Questi TCG sono stati redatti in tedesco, italiano e inglese. Le parti contraenti concordano che, in caso di difficoltà di interpretazione, il testo tedesco sarà considerato vincolante ed efficace.
- 18.4. L'OPERATORE può modificare i presenti TCG in qualsiasi momento. Il CONTRATTO concluso tra l'OPERATORE e l'ACQUIRENTE sarà soggetto ai TCG in vigore al momento della conclusione del CONTRATTO.

§§§

ACCETTAZIONE DEI TCG DA PARTE DELL'ACQUIRENTE

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice civile, l'ACQUIRENTE dichiara di aver letto attentamente i TCG e di accettare espressamente le seguenti clausole:

4. Procedura di prenotazione e accettazione dei Termini e delle condizioni generali
6. Prezzo
7. Metodi di pagamento
8. Disponibilità dei servizi
10. Limitazione di responsabilità
12. Obblighi dell'acquirente
16. Risoluzione delle controversie e foro competente
17. Legge applicabile e riferimento normativo

In questi TCG, si usa il maschile generico per una migliore leggibilità e le espressioni personali includono in pari modo donne e uomini.

Quando si parla di SERVIZI, ci si può riferire anche a una molteplicità di viaggi.