



# WWW.ORIZZONTILAKECOMO.COM

Orizzonti di P.I. (qui di seguito anche indicato come "Titolare", "Azienda", "noi", "nostro/a/i", "ci", "agenzia") è un'azienda operante come agenzia viaggio e tour operator che organizza e vende tour, pacchetti turistici e servizi turistici tramite il proprio sito internet [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) (qui di seguito anche indicato come "nostro sito internet", "sito dell'azienda") e conseguenti comunicazioni scritte da/verso Orizzonti di P.I..

Il presente documento costituisce un accordo legale fra tu, Utente/Consumatore e Orizzonti di P.I., l'Azienda che gestisce [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) e disciplina il suo utilizzo del sito web e l'uso dei Servizi forniti.

- "Accordo", "Contratto" si riferisce al presente documento e significa che i termini di tale accordo, una volta accettati dall'Utente, sono vincolanti per quest'ultimo.
- "Consumatore" "Utente", "tu", "tuo", "Partecipante/i" e termini analoghi, sia al singolare che al plurale, si riferiscono a te utente.
- "Servizi" o "Attività" o "Tour" indica le caratteristiche e le funzionalità che puoi utilizzare tramite il sito di Orizzonti di P.I., nonché le escursioni, i tour, i pacchetti turistici e i servizi turistici che l'azienda promuove e vende tramite il suo sito internet.

## Titolare

Orizzonti di P.I.

Via San Fermo 20 - 23867 Suello (LC)

REA: LC-403189

P.IVA 03643420130 / C.F. PNZSLL85D68E507G

Sito Internet: [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com)

Contatto telefonico: +39.333.3256120

Indirizzo e-mail: [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com)

Polizza Assicurativa RC: ITALIANA - No. 2020/07/6183560

**Utente/Consumatore:** La persona o ente pubblico o ente privato che usufruisce del servizio.

## Accordo Legale/Contratto

Le scritture seguenti:

- Termini d'uso di [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com)
- Condizioni di Vendita
- Condizioni Generali (Disponibile separatamente nel footer del sito web)
- Privacy Policy (Disponibile separatamente nel footer del sito web)

e tutte le informazioni e comunicazioni scritte scambiate tra l'Azienda e l'Utente, prima e quando un tour viene confermato e pagato tramite il nostro sito, costituiscono i componenti del nostro accordo/contratto con l'Utente.

Si prega di leggere attentamente e prendere visione del presente accordo, poiché contiene informazioni sui tuoi diritti legali e limitazioni di questi diritti, nonché una sezione dedicata alle leggi applicabili anche in fase di disputa.

Il presente Accordo disciplina i Servizi prestati da Orizzonti di P.I. il cui acquisto resta disciplinato dalle scritture qui sopra menzionate e qui di seguito richiamate. Gli Utenti che utilizzano i Servizi offerti da Orizzonti di P.I. dichiarano di conoscere e accettare il presente Contratto cliccando sull'apposita casella in fase di prenotazione su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o rimandando il documento debitamente firmato a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com).

L'accettazione comporta un limitato, temporaneo e non esclusivo permesso di utilizzo del nostro sito internet e dell'acquisto dei nostri Servizi. Questo permesso può essere revocato in ogni momento e/o per ogni ragione, con o senza notifica, dall'Azienda, come specificato in seguito.

Ci riserviamo il diritto di modificare il presente Accordo in qualsiasi momento e, accettando il presente Accordo, concordate che l'uso continuativo del nostro sito, anche dopo le suddette modifiche, significa accettare le modifiche stesse e, quindi, la revisione dell'accordo. La data di aggiornamento è segnalata in testa al Contratto e la revisione si ritiene effettiva ed in corso nel momento in cui viene pubblicata su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com). E' responsabilità dell'Utente tenersi aggiornato tramite i link sempre disponibili sul nostro sito.



# TERMINI D'USO DI WWW.ORIZZONTILAKECOMO.COM

## REGISTRAZIONE

L'Utente non è obbligato a registrarsi per poter esplorare ed utilizzare *www.orizzontilakecomo.com*, tuttavia, al fine di accedere ad alcune funzionalità quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'iscrizione alla newsletter e la prenotazione, l'Utente dovrà compilare il form ivi presente comunicando al Titolare, in maniera completa, veritiera e corretta, i dati obbligatori richiesti, accettando integralmente la Privacy Policy e i presenti Termini. Se vuoi conoscere ulteriori dettagli sul perché chiediamo tali dati e sull'uso che ne facciamo, consulta la Privacy Policy di Orizzonti di P.I..

## CONTENUTI

I contenuti disponibili su *www.orizzontilakecomo.com* sono protetti dalla legge sul diritto d'autore e dalle altre leggi e trattati internazionali posti a tutela dei diritti di proprietà intellettuale e, ove non diversamente specificato, il loro utilizzo è consentito agli Utenti esclusivamente nei limiti specificati nella presente clausola.

Il Titolare concede all'Utente, per tutta la durata del Contratto, una licenza personale, non trasferibile e non esclusiva, ad esclusivi fini personali e mai commerciali e limitatamente al dispositivo in uso all'Utente per l'utilizzo di tali contenuti. Pertanto, è fatto espresso divieto all'Utente di copiare e/o scaricare e/o condividere (se non nei limiti di seguito illustrati), modificare, pubblicare, trasmettere, vendere, sublicenziare, elaborare, trasferire/cedere a terzi o creare lavori derivati in qualsiasi modo dai contenuti scritti o fotografici anche di terzi, disponibili su *www.orizzontilakecomo.com*, né consentire che terzi lo facciano tramite l'Utente o il suo dispositivo, anche a sua insaputa.

Ove espressamente indicato su *www.orizzontilakecomo.com*, l'Utente, per mero uso personale, può essere autorizzato a scaricare e/o copiare e/o condividere alcuni contenuti resi disponibili su *www.orizzontilakecomo.com*, a condizione che riporti fedelmente tutte le indicazioni di copyright e le altre indicazioni fornite dal Titolare.

## RIVENDITA DEL SERVIZIO

Gli Utenti non sono autorizzati a riprodurre, duplicare, copiare, vendere, rivendere o sfruttare qualunque porzione di *www.orizzontilakecomo.com* e dei suoi Servizi senza il permesso espresso da parte del Titolare, garantito direttamente o tramite uno specifico programma di rivendita.

## PRIVACY POLICY

Per informazioni sull'utilizzo dei dati personali, gli Utenti devono fare riferimento alla Privacy Policy di Orizzonti di P.I., come parte integrante di questi Termini e Condizioni Contrattuali.

## DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

Tutti i marchi del sito, figurativi o nominativi, e tutti gli altri segni, nomi commerciali, marchi di servizio, marchi denominativi, denominazioni commerciali, illustrazioni, immagini, loghi che appaiono riguardanti *www.orizzontilakecomo.com* sono e rimangono di proprietà esclusiva del Titolare o dei suoi licenziatari e sono protetti dalle leggi vigenti sui marchi e dai relativi trattati internazionali. Tutti i marchi, figurativi o nominativi, e tutti gli altri segni, nomi commerciali, marchi di servizio, marchi denominativi, denominazioni commerciali, illustrazioni, immagini, loghi riguardanti terze parti e i contenuti pubblicati da tali terzi su *www.orizzontilakecomo.com* sono e rimangono di proprietà esclusiva di detti terzi o dei loro licenziatari e sono protetti dalle leggi vigenti sui marchi e dai relativi trattati internazionali. Il Titolare non possiede la titolarità di tali privative intellettuali e può servirsene solo entro i limiti e in conformità ai contratti conclusi con tali terze parti e per gli scopi ivi delineati.

## LIBERATORIA DEI DIRITTI DI IMMAGINE

Con l'acquisto dell'Escursione o Pacchetto Turistico – dunque, accettando le Condizioni Generali – l'Utente cede a titolo gratuito al Titolare il diritto di utilizzare, diffondere, riprodurre, elaborare, modificare, pubblicare, comunicare al pubblico, trasmettere – su ogni e qualsivoglia supporto analogico, elettronico, informatico e/o digitale (ivi inclusi a titolo esemplificativo, sistemi di trasmissione via etere, cavo, satellitare, web, anche su pagine di



social network quali, a titolo esemplificativo: Facebook®, Instagram®, YouTube®, LinkedIn®) – il proprio ritratto e la propria immagine contenuti nei video e nelle immagini che potranno essere realizzate in occasione del Servizio acquistato (di seguito, le "Immagini"). L'Utente, inoltre:

- (i) cede ogni diritto di qualsivoglia genere e natura esistente sulle Immagini necessario allo sfruttamento a fini commerciali, promozionali e pubblicitari delle Immagini;
- (ii) dichiara espressamente di essere pienamente soddisfatto e di non aver nulla a che pretendere per nessuna ragione o titolo (ad esempio, di natura economica) dal Titolare, dai suoi cessionari e/o aventi causa e/o in genere da chiunque utilizzi e sfrutti le Immagini;
- (iii) garantisce al Titolare il pacifico godimento di tutti i diritti ceduti ai sensi del presente articolo e manleva sin da ora il Titolare e/o i suoi aventi causa da qualsiasi eventuale azione e/o pretesa di terzi relativamente alle Immagini e al loro sfruttamento, assumendo a suo esclusivo carico ogni relativa responsabilità. In ogni caso, il Titolare non farà uso delle Immagini in contesti o con modalità che pregiudicano l'onore, la reputazione e il decoro dell'utente ritratto e/o ripreso.

## **UTILIZZO NON CONSENTITO**

Il Servizio dovrà essere utilizzato secondo quanto stabilito nei Termini.

Gli Utenti non possono:

- a) effettuare reverse engineering, decompilare, disassemblare, modificare o creare lavori derivati basati su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o su qualunque porzione di essa;
- b) aggirare i sistemi informatici usati da [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o dai suoi licenziatari per proteggere il contenuto accessibile tramite di essa;
- c) copiare, conservare, modificare, cambiare, preparare lavori derivati o alterare in qualunque modo qualunque dei contenuti forniti da [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com);
- d) utilizzare qualunque robot, spider, applicazione di ricerca e/o di reperimento di siti, ovvero qualunque altro dispositivo, processo o mezzo automatico per accedere, recuperare, effettuare scraping o indicizzare qualunque porzione di [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) o dei suoi contenuti;
- e) affittare, licenziare o sublicenziare [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com);
- f) diffamare, offendere, molestare, mettere in atto pratiche minatorie, minacciare o in altro modo violare i diritti (quali il diritto alla privacy e alla pubblicità) di altri;
- g) diffondere o pubblicare contenuti illegali, osceni, illegittimi, diffamatori o inappropriati;
- h) appropriarsi illecitamente dell'account in uso presso altro Utente;
- i) registrarsi o utilizzare il Servizio al fine di approcciare gli Utenti per promuovere, vendere o pubblicizzare in qualsiasi modo prodotti o servizi di qualsivoglia tipo attraverso [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com);
- l) utilizzare [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) in qualunque altra modalità impropria tale da violare questi Termini.

## **TERMINI E CONDIZIONI DI VENDITA**

### **PREMESSA: CONTENUTO DEL CONTRATTO DI PACCHETTO TURISTICO**

Costituiscono parte integrante del contratto di Tour oltre che le condizioni generali che seguono, la descrizione del Tour contenuta nel catalogo (online o cartaceo), ovvero nel separato programma di viaggio, nonché la conferma di prenotazione che viene inviata dall'organizzatore all'agenzia venditrice, quale mandataria del viaggiatore, o al consumatore finale. Nell'uso del Sito e nel sottoscrivere la proposta di compravendita di pacchetto turistico, il viaggiatore deve tener bene a mente che essa dà per letto ed accettato, per sé e per i soggetti indicati nel contratto, sia il contratto di pacchetto turistico per come ivi disciplinato, sia le avvertenze e condizioni in essa contenute, sia le presenti condizioni generali.

### **ULTERIORI SCOPI E DEFINIZIONI**

- 1) "Codice del Consumatore": Decreto Legge 206/2005.
- 2) I Tour/Pacchetti turistici/Servizi turistici vengono proposti dall'Azienda tramite il sito [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) ed eventuali aziende/siti internet a cui Orizzonti di P.I. è affiliata. Questo accordo regola l'acquisto dei Servizi da parte del Consumatore.



3) I Servizi possono essere visionati online sul sito internet dell'azienda (definito anche "Catalogo") dove il Consumatore può accedere a tutte le informazioni necessarie per giungere a una scelta di Servizio, Area geografica, Data, Orario, Prezzo, Inclusioni, Esclusioni, Requisiti. L'Utente può acquistare il Servizio scelto e procedere al pagamento diretto per sé e per i Consumatori a lui connessi.

4) Con il pagamento e la conferma della prenotazione, l'Utente che fornisce i suoi dati durante l'acquisto dichiara per sé e i Consumatori a lui connessi e inclusi nella prenotazione stessa, quanto segue:

- a. di aver letto, compreso e accettato l'intero Accordo costituito da Termini d'uso del sito, Condizioni di Vendita, Condizioni Generali, Privacy Policy. L'Utente intestatario della prenotazione è autorizzato, anche in nome e per conto dei Consumatori inclusi nella prenotazione, a fornire tutti i dati necessari alla registrazione dei Servizi acquistati e alla conduzione dei Servizi stessi. Inclusi eventuali informazioni riguardanti diete, disabilità, condizioni di salute.
- b. di avere più di 18 anni durante l'acquisto dei Servizi e di avere, egli stesso e gli altri Consumatori indicati in prenotazione, l'età necessaria a svolgere le Attività acquistate.
- c. di accettare la responsabilità del pagamento a suo nome e per conto degli altri Consumatori menzionati nella prenotazione.
- d. di aver letto e compreso tutte le informazioni indicate in Catalogo sotto il tour scelto e per cui si è effettuato il pagamento. Di aver letto e compreso anche l'eventuale documentazione scritta ed inviata a mezzo e-mail a sostegno dei dati indicati sul nostro sito, incluse eventuali Fatture Proforma e requisiti extra, anche straordinari.

### **METODO DI PAGAMENTO E CHECK-IN**

Il Consumatore deve seguire le procedure di pagamento indicate su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com). Il pagamento avviene tramite una piattaforma online gestita da Bookingkit GmbH e collegata a piattaforme quali, ad esempio, Stripe e PayPal e MangoPay.

A completamento dell'ordine il Consumatore viene indirizzato alla pagina del pagamento. L'ammontare da pagare viene addebitato tramite lo strumento di pagamento selezionato seguendo le relative procedure di pagamento.

A transazione conclusa il Consumatore, che avrà quindi sottoscritto il presente contratto, riceverà una e-mail di conferma di pagamento, all'indirizzo comunicato dal Consumatore stesso, con allegato il Ticket della prenotazione. Il Pagamento avviene in Euro, salvo diversamente concordato tra le parti.

Il Ticket conferma Data, Orari e informazioni principali della prenotazione effettuata dal Consumatore. È responsabilità del Consumatore controllare la correttezza dei dati presenti sul Ticket e comunicare tempestivamente eventuali correzioni da effettuare. La conferma di pagamento e il Ticket di prenotazione è una e-mail auto-generata dal nostro sistema gestionale che conferma che la vostra richiesta di prenotazione e l'accettazione a pagare il corrispettivo per l'acquisto del Servizio sono state ricevute. Ogni prenotazione online non è ufficialmente confermata finché il Consumatore non riceve una e-mail dettagliata e personalizzata da [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com) o un messaggio di testo al numero telefonico comunicato in fase di prenotazione.

Al check-in (punto di partenza): al Consumatore verrà richiesto di consegnare il Ticket o di mostrarlo sul suo dispositivo mobile. Un valido documento d'identità potrebbe essere richiesto con il Ticket.

L'Azienda non è, in ogni caso, responsabile di ogni eventuale errore di trasmissione e/o comunicazione derivante dal malfunzionamento del Sistema di gestione e/o del Sistema informatico e/o dell'hosting e piattaforma di pagamento online. Se il Consumatore non riceve e-mail/messaggio di conferma definitiva dall'Azienda, l'acquisto, e quindi la prenotazione, non devono ritenersi conclusi e confermati.

### **PREZZI**

Orizzonti di P.I. si riserva il diritto di modificare il Prezzo dei Servizi invenduti in ogni momento e di correggere i prezzi dei Servizi confermati.

L'Azienda si riserva anche il diritto di aumentare il Prezzo dei Servizi confermati solo ed esclusivamente per sostenere aumenti conseguenti a:

- aumenti improvvisi di carburante ed altre fonti energetiche
- aumenti improvvisi nella tassazione generale e specifica, quali tasse turistiche sul luogo parte integrante della prenotazione.
- cambiamenti nei tassi di cambio, qualora la transazione non avvenga in EUR

L'Azienda assorbirà aumenti fino ad un valore del 2%. Valori superiori al 2% saranno sottoposti a valutazione e potrebbero comportare una proposta di aumento al Consumatore oppure una proposta di Servizio alternativo o, ancora, una proposta di annullamento e cancellazione del Servizio o di sostituzione con un voucher dell'importo pagato. Il Consumatore è libero di scegliere, ma deve esercitare il suo diritto entro 2 giorni dalla suddetta proposta. In caso di accettazione di tour/pacchetto turistico alternativo il cui valore è inferiore al pagamento ricevuto, il Consumatore sarà dovutamente rimborsato per la differenza.

### **PRENOTAZIONE DI GRUPPI E PRENOTAZIONI PERSONALIZZATE**

Quando le Prenotazioni non avvengono direttamente tramite il nostro sito internet, ma derivano da richieste personalizzate gestite e confermate tramite accordi scritti via e-mail:

. Una Caparra potrebbe essere richiesta in fase di conferma di prenotazione. La caparra non supererà il 50% dell'importo totale da versare.



. Il saldo deve essere versato entro 48 ore prima dell'orario di partenza del Servizio acquistato.

Ci riserviamo il diritto di rimborsare e declinare una prenotazione in qualsiasi momento e a nostra discrezione. Il Contratto si dirà vincolante nel momento in cui il Consumatore riceverà conferma definitiva con tutti i dettagli del Servizio e del Pagamento approvati dall'Utente. L'ammontare dell'eventuale Caparra sarà comunicata in fase di preventivo, il quale non è da ritenersi vincolante fino a conferma definitiva da parte di Orizzonti di P.I.

### **TERMINI DI CANCELLAZIONE DA PARTE DEL CONSUMATORE, PENALI E RITARDI ALLA PARTENZA**

Questi termini fanno parte dell'Accordo "Termini e Condizioni" pubblicato nel footer di [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com), proprietà di Orizzonti di P.I..

Al pagamento e al completamento della vostra prenotazione con Orizzonti di P.I., tramite [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) e il suo sistema di prenotazione collegato (Bookingkit GmbH), si sottoscrive e accetta il Contratto di Vendita e le presenti condizioni di cancellazione. Il Contratto di Vendita ha valenza legale tra le due parti, qui nominate come "Consumatore", "Azienda", "Orizzonti di P.I.", "agenzia".

Il Consumatore può annullare l'acquisto comunicandone i dettagli via e-mail a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com).

- **rimborso 100%** (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) se l'Azienda riceve la cancellazione entro 3 giorni prima dell'orario di partenza del Servizio (72 ore), salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **rimborso 75%** (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) se l'Azienda riceve la cancellazione tra i 3 giorni e le 24ore prima dell'orario di partenza del Servizio, salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **rimborso 50%** (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) se l'Azienda riceve la cancellazione entro 24ore prima dell'orario di partenza del Servizio, salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **Nessun rimborso** se l'Azienda riceve la cancellazione nelle 24ore antecedenti l'orario di partenza del Servizio, salvo diversamente indicato sul nostro sito internet nella descrizione del Servizio acquistato e salvo diversi accordi per evento privato.
- **Nessun rimborso** se il Consumatore non si presenta alla partenza all'orario indicato in conferma definitiva di prenotazione. Ogni dubbio o richiesta di assistenza per raggiungere il punto di partenza DEVE essere sottoposto anticipatamente e con tempi rispettabili e rispettosi. L'assistenza last-minute potrebbe non essere disponibile e se, in questo caso, il Consumatore non riceve alcuna risposta dall'Azienda, qualsiasi giustificazione non verrà accettata.
- **Ritardi alla partenza:** I nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori non sono autorizzati ad attendere i partecipanti che ritardano, ma proseguiranno secondo programma, nel rispetto degli altri partecipanti. **Nessun rimborso** deve essere richiesto in caso di ritardo o non arrivo al check-in/partenza.

### **NELLO SPECIFICO: TOUR ED EVENTI PRIVATI E/O PERSONALIZZATI**

. Quando il consumatore prenota l'esperienza, il tour o l'evento in forma privata solo ed esclusivamente per sé stesso e/o il proprio gruppo.

. Quando il consumatore, tramite il versamento di un deposito o di una somma totale a Orizzonti di P.I., richiede e conferma un tour, un'esperienza o un evento personalizzato e organizzato dall'agenzia secondo le richieste e le esigenze del consumatore

Il Consumatore può annullare l'acquisto comunicandone i dettagli via e-mail a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com).

I termini di cancellazione e rimborso dipendono dal tipo di esperienza/tour/evento prenotato e sono doverosamente comunicati al consumatore prima della prenotazione. Nel momento in cui un acconto o una somma totale vengono versati, quei termini si considerano come accettati. Si prega di contattarci in caso di dubbi.

### **CANCELLAZIONE PER CONDIZIONI METEO:**

- Rimborso 100% (escluse dall'importo totale le tariffe di pagamento e le commissioni di gestione) in caso di pessime condizioni meteo che non permettono ai nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori di svolgere il Servizio.
- Nessun rimborso se il Consumatore cancella il Tour, nelle 24ore antecedenti la partenza, a causa delle condizioni meteo, nonostante l'Azienda ne abbia confermato il regolare svolgimento.
- Al Consumatore potrebbe essere proposta una data e/o un orario differente in caso di condizioni meteo avverse previste poco prima o durante il Tour confermato.



I rimborsi saranno effettuati appena possibile come da tempi di esecuzione standard del metodo di pagamento concordato.

La cancellazione deve essere inviata a [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com) e deve indicare:

- Il numero dei partecipanti registrati in prenotazione con i relativi dati identificativi, di cui si richiede cancellazione
- Nome, Data, Orario del Tour/Pacchetto Turistico/Servizio Turistico acquistato
- Ammontare pagato e data del pagamento

La cancellazione si ritiene completata quando il consumatore riceve ufficiale comunicazione scritta che conferma l'avvenuta cancellazione.

### **CANCELLAZIONI E CAMBI DA PARTE DELL'AZIENDA:**

Orizzonti di P.I. è autorizzata a cancellare o cambiare i dettagli di un Servizio in caso di:

- non raggiungimento del numero minimo di partecipanti richiesto per svolgere l'Attività prenotata
- ragioni di forza maggiore
- circostanze improvvise ed imprevedibili (temporali improvvisi, importanti questioni personali...)
- quando la cancellazione arriva dai nostri fornitori di servizi per circostanze improvvise ed imprevedibili

Se l'Attività viene cancellata per uno dei motivi sopra esposti, l'intero ammontare del Tour verrà rimborsato o sostituito con un voucher del medesimo valore.

Per nessun motivo la nostra cancellazione dà il diritto al Consumatore di sottoporre un reclamo o una richiesta di indennità monetaria al di sopra del valore della prenotazione e, di conseguenza, della cancellazione. L'eventuale cancellazione e/o cambiamento saranno tempestivamente comunicati ai contatti (e-mail o telefono) specificati dal Consumatore in fase di pagamento e acquisto. Se non sarà possibile raggiungere e notificare il Consumatore dell'avvenuta cancellazione o del cambiamento, L'Azienda rimborserà solo l'ammontare pagato dal Consumatore in fase di acquisto.

### **SPECIALE COVID-19: INFO E TERMINI DI CANCELLAZIONE**

In un clima di incertezza come quello che stiamo vivendo, vogliamo che il Consumatore si senta sempre più sicuro nel prenotare il suo Tour.

Fino a fine emergenza, per le prenotazioni effettuate, i nostri termini di cancellazione per cause riconducibili alla pandemia di Covid-19 diventano più flessibili.

Le cause includono:

- Chiusura dei confini in Italia o nel paese d'origine del cliente;
- Contagio del responsabile della prenotazione (Consumatore) o di un partecipante ad esso riconducibile (L'Azienda si riserva il diritto di richiedere prova di test positivo effettuato nei tempi previsti di contagio e quarantena necessaria)
- Lockdown in Italia o nel paese di provenienza del cliente;
- Quarantena obbligatoria all'arrivo in Italia o al rientro nel paese di origine.

La cancellazione per cause riconducibili al Covid-19 deve comunque essere inviata almeno 24 ore prima della partenza del tour. Il Consumatore ha la piena libertà di scegliere se:

- Cambiare la data del tour;
- Ricevere un rimborso pari all'importo pagato;
- Ricevere un voucher pari all'importo pagato con validità un anno e non nominale, quindi trasferibile.

Per le cancellazioni non riconducibili alle restrizioni sopraelencate, verranno applicati i termini di cancellazione standard.

Nel caso in cui non vi sia alcuna limitazione agli spostamenti per turismo o comunque causa Covid-19, ma decidiate di non partecipare al Tour prenotato, verranno applicati i nostri termini di cancellazione standard.

Vi preghiamo cortesemente di portare con voi la vostra mascherina, che sia o non sia richiesta dalla normativa e/o dai fornitori di servizi.

Consigliamo, inoltre, di scegliere sempre una polizza assicurativa di viaggio che garantisca una copertura completa.

L'Azienda può cancellare un Servizio per cause riconducibili al Covid-19 nel momento in cui:

- Un accompagnatore/guida/collaboratore/fornitore coinvolto nello svolgimento del tour è risultato positivo al Covid-19 e non può essere tempestivamente sostituito.
- Un accompagnatore/guida/collaboratore/fornitore coinvolto nello svolgimento del tour è in quarantena preventiva seguito a contatto con persona positiva al Covid-19 e non può essere tempestivamente sostituito.

In uno di questi casi, l'Azienda informerà immediatamente il Consumatore che sarà libero di scegliere se:

- Cambiare la data del tour;
- Ricevere un rimborso pari all'importo pagato;



- Ricevere un voucher pari all'importo pagato con validità un anno e non nominale, quindi trasferibile.

### **FORZA MAGGIORE**

Se non espressamente indicato in queste Condizioni di Vendita, l'Azienda non è obbligata a provvedere ad un rimborso totale o a dei compensi nel momento in cui vengano a mancare gli obblighi contrattuali per cause di forza maggiore. Rimborsi parziali possono essere valutati ed emessi. Per Forza Maggiore si intende ogni evento al di fuori del nostro controllo e del controllo dei nostri fornitori/guide/collaboratori, le cui conseguenze non possono essere evitate nonostante tutte le misure necessarie e possibili siano state prese. Esempi di forza maggiore includono: Guerra, atti di terrorismo, conflitti civili, rischi significanti alla salute, disastri naturali, atti governativi nazionali/internazionali, scioperi, chiusure improvvise, disastri nucleari, incendi, disastri chimici o biochimici, problemi tecnici inevitabili ai mezzi di trasporto e altri eventi simili al di fuori del nostro controllo e del controllo dei nostri fornitori/guide/collaboratori. Il Consumatore è tenuto a controllare con la sua assicurazione privata a cui potrebbe reclamare alcuni costi sostenuti per cause di forza maggiore.

### **RIGHT OF WITHDRAWAL**

The Consumer is not entitled to withdraw from the transaction pursuant to the provisions of art. 55, paragraph 1, letter b), of Legislative Decree 20 of 6/9/2005 (Consumer Code), however he is entitled to cancel the purchase further to article IV above.

### **LIMITI DI RESPONSABILITA'**

- Il Consumatore qui dichiara di essere in buone condizioni di salute e di non soffrire di minori o serie malattie fisiche o mentali, di allergie, di intolleranze alimentari, disfunzioni o disabilità che potrebbero esporre il Consumatore stesso al rischio di danni o di limitazioni fisiche nello svolgimento delle Attività dell'Azienda. Il Consumatore deve comunicare eventuali diete, intolleranze, allergie, disabilità in fase di prenotazione. L'Azienda cercherà di personalizzare, nei limiti del possibile e dei costi inclusi nel prezzo di vendita accettato dal Consumatore con la procedura di acquisto e pagamento, l'Attività in modo da poter soddisfare le relative richieste. Ogni eventuale costo supplementare necessario alla completa soddisfazione delle richieste sarà comunicato anticipatamente al Consumatore, così come ogni declinazione alla vendita di un Servizio che non si addice alle suddette richieste.
- Il Consumatore accetta il rischio associato alla sua partecipazione al Tour, incluso, a titolo di esempio e non a titolo esaustivo, l'esposizione alle condizioni meteo, furto, indigestione, conseguenze da assunzione di alcol, allergie, intolleranze alimentari, incidenti (esempio: incidenti e danni causati dal comportamento inappropriato del Consumatore o di altri partecipanti, da automobili o altri mezzi di trasporto, da pedoni...).
- Il Consumatore parteciperà al Tour a suo esclusivo rischio. Dal momento dell'accettazione di questo Accordo, il Consumatore deve assolvere da ogni responsabilità l'Azienda, il suo titolare, il suo direttore, i suoi collaboratori, i suoi dipendenti, partners e fornitori.
- L'Azienda non è in alcun modo responsabile di danni causati dal Consumatore a persone e/o cose (incluse opere artistiche) e/o luoghi di passaggio del Tour (inclusi luoghi di ristorazione) dovuti ad azioni volontarie o accidentali.
- L'Azienda non è ritenuta responsabile di ogni possibile errore o omissione sul nostro sito internet e si riserva il diritto di effettuare le dovute e conseguenti modifiche. Testi, fotografie, immagini e video pubblicati su [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) sono puramente indicative e potrebbero non corrispondere esattamente al Servizio.
- L'Azienda ha il dovere di selezionare con cura e professionalità i propri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori. L'Azienda non è responsabile dell'attuazione del Servizio da parte dei nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori, a meno che non venga provato che il danno causato deriva da nostra negligenza. Assunto che l'Azienda ha selezionato e preparato i propri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori con cura e professionalità, non siamo responsabili per qualsiasi cosa succeda durante il Servizio in questione o per ogni atto o omissione da parte di accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori che non hanno rispettato le istruzioni e gli accordi fra l'Azienda e gli stessi.
- L'Azienda non è responsabile e non pagherà alcun compenso per qualsiasi danno, malattia, morte, perdita, spese o altri reclami di ogni tipo derivanti da:
  - a. Atti e/o omissioni del Consumatore
  - b. Atti e/o omissioni da parte di Terzi non connessi ai Servizi in questione e, quindi imprevedibili e inevitabili
  - c. Circostanze imprevedibili e inevitabili al di fuori del nostro controllo e del controllo dei nostri accompagnatori/guide/fornitori/collaboratori, le cui conseguenze non possono essere evitate, nonostante ogni precauzione e azione è esercitata per evitarle
  - d. Perdita o danni a bagagli, oggetti personali, denaro
- Il Consumatore deve notificare ogni reclamo all'Azienda o ad un suo fornitore seguendo la procedura indicate in seguito in questa sezione "Condizioni di Vendita".





- L'Azienda non è responsabile per ogni servizio o edificio o luogo che non fa parte del nostro accordo di vendita o che non sono, ad ogni modo, promosse nel nostro catalogo. (Ad esempio ogni escursione o ulteriore servizio prenotati al di fuori della nostra Azienda).

#### Passaporto, Visti e Requisiti di Immigrazione e di Salute

E' responsabilità del Consumatore avere i propri documenti d'identità (incluso passaporto) validi ed in regola con le autorità. E' responsabilità del Consumatore avere i requisiti di salute e immigrazione applicabili all'itinerario prenotato.

Il Consumatore è l'unico responsabile di quanto sopra scritto e sosterrà ogni costo o procedura penale ai quali potrebbe incorrere in caso di scorrettezze nei propri documenti d'identità o di procedure di immigrazione/vaccinazioni (ove necessario). Il Consumatore rimborserà l'Azienda in caso di sanzioni o perdite derivanti da quanto qui sopra indicato.

#### Leggi e Regolamenti locali

Tutti i nostri Partecipanti devono obbedire alle leggi e ai regolamenti dei luoghi che caratterizzano il Tour. Ogni violazione sarà a carico del Partecipante stesso.

#### Condizioni dei nostri fornitori

Molti servizi che compongono il Tour sono forniti da singoli fornitori/collaboratori. Questi fornitori/collaboratori forniscono questi servizi secondo i loro termini e condizioni che rientrano in questo Contratto. Alcuni di quei termini e condizioni possono limitare o escludere ulteriori responsabilità verso il Consumatore, sempre e comunque nei termini applicabili secondo le convenzioni internazionali. Copia di questi termini e condizioni possono essere richiesti all'Azienda.

Nessun punto di queste limitazioni di responsabilità può essere rimosso o modificato senza consenso scritto tra le parti.

### **RECLAMI**

Ogni reclamo viene valutato se ricevuto in forma scritta da [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com) entro 24ore dopo il completamento del Tour. Oltre questo termine ci riserviamo il diritto di non rispondere.

### **RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE PER I CONSUMATORI**

Il consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dal consumatore europeo per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e servizi stipulati in rete. Di conseguenza, se sei un consumatore europeo, puoi usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto online stipulato con il Titolare. La piattaforma è disponibile su <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Il Titolare è disponibile a rispondere ad ogni quesito inoltrato via e-mail all'indirizzo e-mail pubblicato nel presente documento.

### **PER ASSISTENZA**

I contatti per assistenza immediate prima o durante il Tour vengono rilasciati anche in fase di conferma di prenotazione da parte di Orizzonti di P.I. Raccomandiamo fortemente di utilizzare il nostro contatto telefonico: **+39.333.3256120.**