



# WWW.ORIZZONTILAKECOMO.COM

## TERMINI E CONDIZIONI DI VENDITA

### 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 sè 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.

Scegliamo, 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.

#### **L'Azienda:**

Orizzonti di P.I. - Via San Fermo 20 - 23867 Suello (LC) - P.IVA 03643420130 / C.F. PNZSLL85D68E507G - REA: LC-403189  
 Sito internet: [www.orizzontilakecomo.com](http://www.orizzontilakecomo.com) / Contatto telefonico: +39.333.3256120 / Indirizzo E-mail: [info@orizzontilakecomo.com](mailto:info@orizzontilakecomo.com)