

# Condizioni Generali di Contratto del Museo all'aperto Ballenberg

## 1. Contenuti

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito «CGC») sono suddivise nelle seguenti sezioni:

1. Contenuti
2. Campo di applicazione
3. Acquisto di biglietti: online e nelle biglietterie fisse
4. Shop online
5. Visite guidate e programmi speciali
6. Foro competente

## 2. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito «CGC») o le loro sezioni designate di seguito come applicabili si applicano nella rispettiva versione vigente al momento della conclusione del contratto a tutti i rapporti commerciali tra:

- Fondazione «Ballenberg – Museo svizzero all'aperto» (IDI: CHE-110.398.650; di seguito denominato MA)
- e
- Clienti delle biglietterie fisse (sezioni 3 e 6)
- Clienti dello shop online (inclusa la vendita di biglietti online; sezioni 3, 4 e 6)
- Clienti di visite guidate e programmi speciali (sezioni 3, 5 e 6)
- Clienti della gastronomia (sezioni 6 e 7)

Inviando un ordine, eseguendo un download o ritirando i biglietti alla biglietteria, il cliente accetta espressamente le presenti CGC.

Eventuali condizioni del cliente che siano contrarie o si discostino dalle presenti CGC non saranno riconosciute, a meno che il MA non le abbia espressamente accettate per iscritto in singoli casi.

## 3. Acquisto di biglietti: online e nelle biglietterie fisse

### 3.1 Campo di applicazione

Le disposizioni di cui alla sezione 3 si applicano al contratto tra il MA e il cliente che acquista biglietti online, biglietti gratuiti o biglietti presso le biglietterie fisse, fa acquisti nel negozio online in conformità alla sezione 4 o prenota online visite guidate e programmi speciali in conformità alla sezione 5.

### **3.2 Conclusione del contratto**

I biglietti d'ingresso possono essere acquistati sia nelle biglietterie del MA presso i due ingressi, sia nello shop online ([www.shop.ballenberg.ch](http://www.shop.ballenberg.ch)) e tramite il software di prenotazione TrekkSoft. Con il ritiro dei biglietti presso le biglietterie e con la conferma dell'ordine nello shop online, l'acquisto dei biglietti risulta vincolante. Una volta effettuato, l'acquisto non può essere annullato, modificato o rimborsato.

### **3.3 Prezzo dei biglietti**

Si applicano i prezzi pubblicati sul sito web ([www.ballenberg.ch](http://www.ballenberg.ch)).

È possibile acquistare biglietti ridotti solo se sussiste un diritto di tal genere e se questo diritto viene dimostrato (ad esempio carta d'identità, passaporto, tessera studente o altra tessera sconto ecc.) Non sussiste alcun diritto a biglietti ridotti. Qualora venga usufruito di uno sconto non autorizzato, sarà addebitata la differenza tra il prezzo pieno del biglietto e quello scontato.

Oltre ai franchi svizzeri, agli ingressi del MA sono accettati i mezzi di pagamento elencati online ([www.ballenberg.ch](http://www.ballenberg.ch)). Gli euro (€) sono convertiti in franchi svizzeri al tasso di cambio giornaliero.

La prenotazione online è automaticamente confermata in modalità elettronica e inviata per e-mail.

### **3.4 Contenuto del biglietto**

I biglietti danno diritto ai visitatori a rimanere nelle aree del MA, a entrare nelle case aperte ai visitatori e a utilizzare le strutture e le attrezzature disponibili all'uso da parte degli stessi durante la stagione indicata sul sito web ([www.ballenberg.ch](http://www.ballenberg.ch)) negli orari di apertura, tutti i giorni tra le 10.00 e le 17.00.

Il MA si riserva il diritto di limitare o escludere l'accesso alle aree del MA o a parti delle stesse in casi eccezionali (ad esempio maltempo, pandemia, comitiva chiusa, eventi ecc.)

### **3.5 Regolamento meteorologico**

I visitatori del MA sono consapevoli del fatto che il museo è in gran parte all'aria aperta. È pertanto loro responsabilità indossare o portare con sé vestiti caldi, impermeabili e adatti alle condizioni climatiche.

Le condizioni meteorologiche non costituiscono un motivo valido per il quale i visitatori debbano restituire o stornare i biglietti acquistati. In caso di forte temporale, il museo può essere chiuso con breve preavviso. I visitatori non hanno diritto al rimborso del biglietto d'ingresso se la chiusura del MA è determinata dalle condizioni meteorologiche.

### **3.6 Validità dei biglietti**

I biglietti danno diritto ai visitatori a rimanere nelle aree del MA durante gli orari di apertura dalle 10.00 alle 17.00. I biglietti del MA sono validi per la stagione in corso e non possono essere rimborsati in contanti presso lo stesso museo. In caso di credito a favore del titolare, l'importo non sarà rimborsato. Gli articoli non pagati

non saranno accettati per il pagamento. I biglietti validi per un solo ingresso sono dotati di un codice a barre antimanomissione e danno diritto all'ingresso diretto. Questo tipo di biglietto non deve essere sostituito alla cassa, ma può essere scansionato direttamente al tornello.

### **3.7 Validità dei buoni**

I buoni danno diritto ai visitatori a rimanere nelle aree del MA durante gli orari di apertura dalle 10.00 alle 17.00. I buoni del MA hanno una validità di tre anni dalla data di emissione. Al termine di tale periodo, il buono può essere sostituito alle casse del museo con un biglietto d'ingresso valido. Se il prezzo dell'offerta è più caro, il titolare del buono deve pagare la differenza rispetto al prezzo corrente. I buoni non possono essere rimborsati in contanti presso il MA. In caso di credito a favore del titolare, l'importo non sarà rimborsato in contanti. Gli articoli non pagati non saranno accettati per il pagamento. Sono validi soltanto i buoni acquistati attraverso i canali di vendita ufficiali. I buoni sconto del MA devono essere presentati in forma fisica agli ingressi Ovest o Est e sostituiti con biglietti o articoli del MA. I buoni validi per un solo ingresso sono dotati di un codice a barre antimanomissione e danno diritto all'ingresso diretto. Questo tipo di buono non deve essere sostituito alla cassa, ma può essere scansionato direttamente al tornello.

### **3.8 Controllo dei biglietti**

I biglietti saranno controllati agli ingressi Ovest ed Est del MA. I collaboratori del MA sono inoltre autorizzati a chiedere agli ospiti i loro biglietti e a controllarli sull'intera area del museo. Per quanto riguarda i biglietti scontati, è necessario presentare spontaneamente i documenti d'identità pertinenti.

Sono validi soltanto i biglietti acquistati attraverso i canali di vendita ufficiali del MA. I biglietti acquistati online, così come i buoni e i biglietti del MA, possono essere stampati oppure presentati in formato digitale su un apparecchio portatile. L'ingresso avviene direttamente tramite il tornello posizionato presso le casse del museo.

È vietato copiare, alterare o contraffare i biglietti. Eventuali abusi saranno perseguiti e denunciati.

### **3.9 Comportamento, sicurezza e assicurazione**

I visitatori del museo si impegnano a rispettare tutte le norme di sicurezza e di comportamento del MA e a seguire le istruzioni dei collaboratori.

Le norme di sicurezza e di comportamento sono segnalate nelle aree del MA ed elencate nel piano di sicurezza del museo visualizzabile online ([www.ballenberg.ch](http://www.ballenberg.ch)).

Il MA non è responsabile di incidenti causati dall'inosservanza delle norme di sicurezza e di comportamento. I bambini sotto i 16 anni devono essere accompagnati da un adulto. I cani devono essere tenuti al guinzaglio corto.

L'assicurazione è a carico del visitatore del museo.

Il MA declina ogni responsabilità per danni causati da negligenza, comportamento irresponsabile o uso improprio delle strutture. Se il MA viene danneggiato a causa di comportamenti di questo tipo, il MA si riserva il diritto di adottare tutte le misure previste dal diritto penale e civile.

### **3.10 Uso indebito**

Ogni buono e ogni biglietto possono essere riscattati solo una volta. È vietato copiare, alterare o contraffare i biglietti/buoni. È responsabilità dell'acquirente assicurarsi che non vengano stampati, copiati e messi in circolazione altri biglietti/buoni con lo stesso codice a barre. Eventuali abusi saranno perseguiti e denunciati. Al momento del riscatto del buono, il codice viene controllato nel sistema per verificare la validità e lo stato del pagamento.

## **4. Shop online**

### **4.1 Campo di applicazione**

Le disposizioni di cui alla sezione 4 si applicano ai contratti tra il MA e il cliente che effettua acquisti nello shop online. La spedizione della merce ordinata viene effettuata dal MA, Trauffer Spezialitäten GmbH o da fornitori terzi.

### **4.2 Pagamento**

Il pagamento degli ordini su [shop.ballenberg.ch](http://shop.ballenberg.ch) è possibile solo con carta di credito. Per il pagamento con carta di credito sono accettate PostFinance Card, Visa e Mastercard.

### **4.3 Consegna**

I tempi di consegna esatti sono indicati rispettivamente nella descrizione dell'articolo sulla home page ([www.shop.ballenberg.ch](http://www.shop.ballenberg.ch)).

Per la consegna di articoli inviati per lettera, si applica un periodo di consegna di due giorni lavorativi.

Per la consegna di articoli tramite pacco postale, si applica un periodo di consegna di sette giorni lavorativi al massimo.

Il rischio di ritardi o di perdita degli articoli inviati per posta è a carico dell'acquirente.

Il MA declina qualsiasi responsabilità al riguardo. I biglietti e i buoni possono essere inviati per posta o stampati comodamente a casa propria.

Si prega di notare che, per semplificare il processo, la consegna può avvenire in due tranche. La fattura sarà inviata soltanto una volta.

Non offriamo la consegna di articoli all'estero. Eventuali ordini con consegna all'estero saranno stornati.

### **4.4 Reso e sostituzione**

Con la conferma o la spedizione degli acquisti effettuati nello shop online del MA, l'acquisto risulta vincolante. Una volta effettuati, gli acquisti non possono essere annullati, modificati o rimborsati.

Con il ritiro dei biglietti presso le biglietterie e con la conferma dell'ordine nello shop online, l'acquisto dei biglietti risulta vincolante. Una volta effettuato, l'acquisto non può essere annullato, modificato o rimborsato.

## **5. Visite guidate e programmi speciali**

### **5.1 Campo di applicazione**

Le disposizioni di cui alla sezione 5 si applicano al contratto tra il MA e il cliente che acquista visite guidate e programmi speciali del MA.

### **5.2 Prenotazione**

Le visite guidate e i programmi speciali si prenotano attraverso l'ufficio prenotazioni del MA o lo shop online.

A seguito di una richiesta o di un colloquio, gli ospiti riceveranno per posta o per e-mail un'offerta comprendente le presenti CGC e le CGC per eventuali servizi di ristorazione. Al ricevimento della dichiarazione di accettazione da parte del MA (per iscritto mezzo posta o via e-mail o per telefono durante gli orari di apertura dell'ufficio), la prenotazione sarà considerata conclusa e vincolante.

### **5.3 Servizi da parte di fornitori terzi: applicabilità di ulteriori disposizioni**

La prenotazione di eventi, visite guidate e programmi speciali può includere servizi da parte di terzi (ad esempio servizi di catering). Per i servizi che non sono forniti dal MA, si applicano, oltre alle presenti CGC, anche le CGC del fornitore terzo. Le CGC di fornitori terzi sono allegate alle relative offerte di visite guidate e programmi speciali.

### **5.4 Politica di cancellazione e no-show**

Eventuali cancellazioni devono pervenire per iscritto (mezzo lettera/via e-mail) all'ufficio prenotazioni del MA durante gli orari d'ufficio entro 48 ore dalla data dell'evento.

Se il gruppo non si presenta senza aver disdetto («no-show»), sarà addebitato un contributo alle spese pari al forfait minimo del programma prenotato.

### **5.5 Cambi di programma**

In caso di cambi di programma dovuti a circostanze straordinarie o istruzioni ufficiali, gli ospiti saranno contattati personalmente. I regolamenti attuali sono disponibili su [www.ballenberg.ch](http://www.ballenberg.ch).

## **6. Foro competente**

Il presente contratto è soggetto al diritto svizzero.

Il foro competente per tutte le controversie derivanti dal contratto e dalle attività del cliente (acquisto di biglietti, visite guidate e programmi speciali nonché articoli dello shop online) è Thun.

Hofstetten bei Brienz, 09.03.2022