

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Prevendita di biglietti online

della

Salzburger Burgen & Schlösser Betriebsführung

Un ente dell'Ufficio del Governo del Land di Salisburgo

Land di Salisburgo

Zugallistrasse 12, 5020 Salisburgo

Tel.: +43 / 662 / 846181,

E-mail: shop@salzburg-burgen.at

Sito web: www.salzburg-burgen.at

P.IVA: ATU 3679 6400

PARTE I - CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Disposizioni generali / Ambito di applicazione

1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("CGC") e il Regolamento interno si applicano all'acquisto di biglietti per tutte le strutture gestite dalla Salzburger Burgen & Schlösser Betriebsführung ("SBSB") (tra cui, in particolare, la Fortezza di Hohensalzburg, il Castello di Hohenwerfen, il Forte Kniepass e altre sedi della SBSB), nonché a tutti i rapporti che ne derivano tra la SBSB e l'utente ("Cliente"). Le particolarità applicabili alle singole strutture sono indicate separatamente alla fine delle presenti CGC al punto "Integrazioni per le singole strutture" e si applicano in aggiunta alle restanti disposizioni delle presenti CGC.
2. Le presenti CGC e il Regolamento interno vengono espressamente accettati dal Cliente cliccando sulla dichiarazione "Ho letto e accetto le Condizioni Generali di Contratto" nel negozio di biglietteria online. Tali documenti possono essere stampati, salvati o scaricati in formato PDF.

2. Ordine / Conclusione del contratto

1. Per l'acquisto online dei biglietti è necessaria una registrazione valida e un indirizzo e-mail valido. Un ordine di biglietti è possibile solo se tutti i campi obbligatori (contrassegnati con un asterisco) sono stati compilati. Prima dell'invio dell'ordine, il Cliente riceve una panoramica del contenuto completo del proprio ordine, comprensiva dei prezzi, che può essere corretta o confermata al punto 1 della maschera d'ordine.
2. Cliccando sul pulsante "Ordina a pagamento", il Cliente invia un ordine alla SBSB e con ciò formula un'offerta vincolante. La SBSB accetta tale offerta a seguito della verifica positiva della transazione di pagamento, mediante l'invio dei biglietti all'indirizzo e-mail indicato. Con la ricezione dell'ordine da parte della SBSB e la successiva conferma d'ordine da parte

della SBSB, si conclude tra la SBSB e il Cliente il contratto di acquisto del biglietto/dei biglietti.

3. I biglietti sono validi esclusivamente per le date o i periodi selezionati dal Cliente durante la procedura d'ordine.
4. I servizi offerti dalla SBSB sono servizi per il tempo libero da fornire in un momento preciso o entro un periodo esattamente determinato (§ 18 comma 1 n. 10 FAGG). Pertanto, per la vendita di biglietti online e per gli altri contratti conclusi a distanza (ad es. per telefono o e-mail), al Cliente non spetta il diritto legale di recesso previsto per i contratti a distanza. La conclusione del presente contratto non è stata preceduta da alcuna trattativa e l'operazione è soggetta alla legge austriaca sui contratti a distanza e fuori dei locali commerciali (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz) (ad eccezione della sezione 3); non trova pertanto applicazione nemmeno il § 3 KSchG (diritto di recesso).

3. Prezzi / Pagamento

1. Si applicano i prezzi indicati nel negozio di biglietteria online. Tutti i prezzi sono espressi in euro e comprendono l'imposta sul valore aggiunto di volta in volta prevista dalla legge.
2. L'importo totale della fattura è composto da: il prezzo del biglietto (al netto di eventuali riduzioni/sconti) e dall'imposta sul valore aggiunto (austriaca) di volta in volta prevista dalla legge.
3. Il pagamento avviene secondo il metodo di pagamento scelto dal Cliente durante la procedura d'ordine. L'elaborazione del pagamento è effettuata da [Adyen N.V.](#)
4. La procedura di acquisto si considera conclusa con l'inserimento del metodo di pagamento desiderato e con il clic sul pulsante "Ordina a pagamento". L'acquisto diventa così vincolante e non può più essere annullato. Ogni biglietto acquista validità solo con il pagamento integrale.
5. In caso di riduzioni di prezzo o biglietti scontati (ad es. biglietti per scolari, studenti o apprendisti), la legittimazione alla rispettiva riduzione deve essere comprovata prima o al momento dell'ingresso. Qualora una riduzione sia stata selezionata senza averne diritto, il biglietto dovrà essere riconvertito alla cassa (con integrazione al prezzo intero). Qualora sia stato acquistato un biglietto con una fascia oraria di ingresso limitata e l'ingresso avvenga prima o dopo il periodo selezionato, dovrà essere corrisposta la differenza rispetto al biglietto attualmente disponibile.

4. Informazioni sulla procedura di prenotazione ai sensi del § 9 della legge austriaca sul commercio elettronico (ECG)

1. I seguenti passaggi tecnici portano a una valida e vincolante formulazione dell'offerta da parte del Cliente e alla conclusione del contratto:

1. Selezione da parte del Cliente del tipo e del numero di biglietti desiderati su [www.salzburg-burgen.at];
2. Registrazione del Cliente con indicazione dei propri dati;
3. Selezione del metodo di pagamento desiderato dal Cliente;
4. Possibilità di verificare l'ordine nella panoramica prima dell'invio dell'ordine a pagamento;
5. Conferma, cliccando sull'apposito pulsante, che il Cliente ha letto e accettato le Condizioni Generali di Contratto; e
6. cliccando sul pulsante "Ordina a pagamento", la procedura di prenotazione si conclude e il Cliente formula un'offerta vincolante.
7. Dopo la ricezione dell'ordine e la verifica positiva della transazione di pagamento, il Cliente riceve il biglietto dalla SBSB unitamente alla conferma del contratto concluso. In tal modo si conclude il contratto tra il Cliente e la SBSB.

5. Consegna dei biglietti

1. I biglietti vengono inviati al Cliente dopo la conclusione del contratto e la verifica positiva della transazione di pagamento tramite e-mail separata all'indirizzo e-mail indicato durante la procedura d'ordine. Il Cliente ha la possibilità di stampare autonomamente il biglietto oppure di esibirlo in formato digitale salvato il giorno della visita.
2. È vietata la riproduzione di un biglietto – in qualsiasi forma – allo scopo di consentire l'accesso a terzi non autorizzati. Vale il principio del primo accesso. Il codice presente sul rispettivo biglietto viene invalidato al primo accesso. Eventuali ulteriori biglietti con un codice già invalidato non danno diritto all'accesso.
3. È vietata la rivendita commerciale dei biglietti. Per rivendita commerciale si intende in particolare la rivendita di biglietti a un prezzo superiore a quello di vendita originario, la distribuzione di biglietti tramite siti web, piattaforme, app proprie o di terzi oppure altri canali di vendita al di fuori del negozio di biglietteria online ufficiale della SBSB, nonché l'acquisto sistematico di biglietti allo scopo di rivenderli – indipendentemente dal fatto che ciò avvenga utilizzando uno o più indirizzi e-mail, account cliente o mezzi di pagamento.
4. La SBSB ha il diritto di invalidare, prima o al momento dell'ingresso, i biglietti per i quali sussista un fondato sospetto di rivendita commerciale o di altra elusione delle presenti CGC, oppure di negare l'ingresso. In tal caso non sussiste alcun diritto al rimborso del prezzo del biglietto né al risarcimento del danno, né nei confronti dell'acquirente originario né dell'acquirente successivo del biglietto.
5. La SBSB ha il diritto di limitare il numero di biglietti acquistabili per ordine, per mezzo di pagamento, per Cliente ovvero per periodo, nonché di

annullare, in tutto o in parte, gli ordini che eludano tali limiti mediante l'utilizzo di più indirizzi e-mail, account cliente o mezzi di pagamento.

6. In caso di fondato sospetto di una violazione ripetuta o sistematica del divieto di rivendita, la SBSB ha il diritto di escludere il Cliente interessato da ulteriori ordini nonché di bloccare gli account cliente, gli indirizzi e-mail e i mezzi di pagamento utilizzati.
7. L'uso del nome, dei marchi, dell'immagine o di domini e denominazioni confondibili della SBSB, della Fortezza di Hohensalzburg, del Castello di Hohenwerfen, del Castello di Mauterndorf, del Forte Kniepass o del Land di Salisburgo da parte di terzi non autorizzati dalla SBSB, ai fini della pubblicizzazione, dell'offerta o della vendita di biglietti, non è consentito e verrà perseguito in sede civile e, ove applicabile, penale.

6. Garanzia e responsabilità

1. Sono escluse le pretese di risarcimento danni del Cliente, per qualsiasi motivo giuridico, salvo che il danno sia stato causato con dolo o colpa grave dalla SBSB o da una persona di cui la SBSB debba rispondere. Sono espressamente esclusi da tale esclusione i danni alla persona.
2. Restano impregiudicati i diritti di garanzia previsti dalla legge, in particolare a favore dei consumatori.

7. Restituzione e/o rimborso dei biglietti

1. È esclusa la restituzione del prezzo del biglietto per mancata fruizione della data di visita o per circostanze di cui nessuna delle parti contraenti è responsabile (ad es. maltempo, ingorghi stradali). Gli orari di apertura delle attrazioni sono pubblicati su www.salzburger-burgen.at.

8. Protezione dei dati

1. Il Cliente acconsente espressamente al trattamento e all'utilizzo automatizzato, da parte della SBSB, dei dati da lui comunicati elettronicamente nell'ambito dell'ordine, per finalità di esecuzione del contratto, assistenza clienti e marketing (compreso l'invio di e-mail e SMS). Il consenso all'invio di e-mail può essere revocato in qualsiasi momento. Il Cliente ha inoltre il diritto di revocare in qualsiasi momento, per iscritto via e-mail o posta alla SBSB, il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali. Si rimanda inoltre all'informativa sulla privacy della SBSB.

9. Legge applicabile / Conciliazione

1. Si applica il diritto austriaco, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci e delle norme di diritto internazionale privato in materia di rinvio.
2. I consumatori hanno la possibilità, dopo un tentativo diretto di raggiungere un accordo amichevole, di rivolgersi all'organismo di conciliazione per le controversie dei consumatori (Schlichtung für

10. **Integrazioni per le singole strutture**

Per le strutture di seguito elencate si applicano, in aggiunta alle disposizioni sopra riportate delle presenti CGC, le seguenti particolarità specifiche per struttura. Per il resto, le disposizioni sopra riportate delle presenti CGC restano invariate e applicabili.

Integrazione per il Castello di Hohenwerfen

Il Castello di Hohenwerfen gestisce un ascensore inclinato per il trasporto di persone e merci. L'utilizzo dell'ascensore inclinato garantisce l'accesso senza barriere al cortile del castello. Per l'utilizzo dell'ascensore inclinato è dovuta una tariffa (vedi listino prezzi vigente). In caso di guasti tecnici o di forza maggiore (maltempo, interruzione di corrente) che impediscano temporaneamente l'utilizzo dell'ascensore inclinato, la tariffa già corrisposta non potrà essere rimborsata.

Integrazione per la Festungsbahn (funicolare della fortezza)

La SBSB vende anche i biglietti per la funicolare che conduce alla Fortezza di Hohensalzburg. La SBSB non gestisce direttamente la funicolare, ma si limita a venderne i biglietti. Qualora il Cliente acquisti anche un biglietto per la Festungsbahn, con tale acquisto stipula un autonomo contratto di trasporto con la Salzburg AG. A tale contratto si applicano esclusivamente le condizioni di trasporto di volta in volta vigenti della Salzburg AG, consultabili all'indirizzo:

<https://www.5schaetze.at/de/servicemenue/agb.html>

Le presenti CGC della SBSB disciplinano esclusivamente la vendita del biglietto tramite il negozio di biglietteria online; per il trasporto vero e proprio, quale controparte contrattuale, è esclusivamente responsabile la Salzburg AG.

PARTE II - REGOLAMENTO INTERNO

1. La struttura è un sito storico. È vietato arrampicarsi su muri, parapetti o ringhiere. È altresì vietato allontanarsi dai percorsi pubblici. I genitori sono responsabili per i propri figli.
2. In tutta l'area è vigente un generale divieto di circolazione. All'interno del castello non è consentito parcheggiare veicoli. Le eccezioni possono essere concesse solo dall'amministrazione del castello.
3. La struttura viene chiusa la sera. Può essere visitata solo negli orari di apertura affissi e con un biglietto d'ingresso valido. L'accesso non autorizzato alla struttura costituisce una turbativa del possesso.

4. Qualsiasi altra presenza all'interno della struttura al di fuori degli orari di apertura (lavori, eventi di ogni tipo, ecc.) deve essere comunicata tempestivamente all'amministrazione del castello, che deve concederne l'autorizzazione.
5. Per le chiavi dell'impianto di chiusura centralizzato consegnate contro firma, il ricevente si assume la piena responsabilità. Tali chiavi non possono in alcun caso essere cedute a terzi e devono essere restituite senza indugio al rilasciante al termine dell'attività svolta nel castello. In caso di smarrimento di una chiave, la parte interessata dell'impianto di chiusura verrà sostituita a spese del richiedente.
6. Ogni danno alla proprietà del castello deve essere segnalato all'amministrazione del castello. Ogni furto e atto di vandalismo verrà denunciato alle autorità.
7. Occorre prestare particolare attenzione all'elevato rischio di incendio nella struttura! In tutta l'area del castello è vietato, per motivi di sicurezza antincendio, accendere fuochi e maneggiare fiamme libere. È vietato portare e utilizzare fuochi d'artificio, fuochi bengala nonché ordigni incendiari. In tutti gli ambienti interni vige un generale divieto di fumo. All'aperto è consentito fumare, utilizzando gli appositi posacenere previsti a tale scopo.
8. È espressamente vietato far decollare o sorvolare la struttura con droni.
9. È vietata qualsiasi ripresa e riproduzione fotografica nell'area che ecceda l'uso privato. Per riprese fotografiche o filmati a scopo commerciale, si prega di rivolgersi all'amministrazione del castello. Inoltre, potranno essere realizzate e utilizzate fotografie e/o riprese video in cui l'utente sia riconoscibile, da pubblicare sul sito web della Salzburger Burgen & Schlösser, sui canali social nonché su materiali a stampa per finalità di comunicazione istituzionale e per illustrare le attività della Salzburger Burgen & Schlösser Betriebsführung. Tali riprese potranno inoltre essere messe a disposizione, senza limiti di tempo, nella banca dati immagini della Salzburger Burgen & Schlösser. Qualora non si sia d'accordo, si prega di comunicarlo direttamente al fotografo.
10. L'area e alcune zone degli ambienti interni sono sorvegliate tramite videocamere. Le riprese servono esclusivamente alla protezione preventiva di persone e beni.
11. Non è previsto alcun rimborso del prezzo d'ingresso qualora parti della struttura risultino inaccessibili a causa di eventi, lavori di costruzione, motivi di sicurezza o altre cause.
12. Negli ambienti espositivi è vietato portare animali. Negli ascensori i cani devono indossare la museruola ed essere tenuti al guinzaglio. I reperti e i rivestimenti murali non devono essere toccati, danneggiati o compromessi in altro modo. Gli ambienti devono essere mantenuti puliti. Negli ambienti espositivi non è consentito mangiare né bere (sono ammessi contenitori richiudibili, come bottiglie d'acqua). In caso di danneggiamento o imbrattamento, dovranno essere corrisposti i relativi costi di ripristino o pulizia. Un danneggiamento o imbrattamento intenzionale verrà inoltre denunciato alle autorità. Per rispetto verso gli altri visitatori, si prega di non telefonare né parlare ad alta voce negli ambienti espositivi.
13. I nostri castelli si trovano in posizioni esposte, per cui è necessario indossare calzature adeguate. È consentito percorrere solo i sentieri sgombrati e/o cosparsi di sale. In questo periodo, prestare particolare attenzione alle condizioni dei percorsi pedonali a causa di ghiaccio e neve.

14. Non gettare oggetti dalle torri panoramiche e dai punti panoramici. Gli oggetti in caduta possono mettere in pericolo la vita altrui. Smaltire i propri rifiuti negli appositi contenitori.
15. Non è consentito l'accesso alle aree transennate.
16. Gli edifici gestiti dalla Salzburger Burgen und Schlösser Betriebsführung sono edifici storici sottoposti a tutela dei beni culturali che, in alcune aree, non corrispondono agli standard costruttivi attualmente vigenti. Tali difformità rispetto agli standard costruttivi odierni possono presentarsi, ad esempio, a livello di ringhiere delle scale, gradini, corrimano e pavimentazioni, nonché per quanto riguarda l'altezza di passaggi, balaustre, finestre e parapetti. Si prega pertanto di prestare sempre attenzione, durante la visita, alle condizioni locali e agli eventuali avvisi di pericolo. Non può essere fatta valere alcuna responsabilità della Salzburger Burgen und Schlösser Betriebsführung derivante da difformità rispetto agli standard costruttivi odierni.
17. In caso di allarme acustico, rivolgersi al personale di sorveglianza. Mantenere la calma e seguire le indicazioni del personale di sorveglianza. In tal caso è vietato l'uso degli ascensori. Le uscite di emergenza devono essere utilizzate solo in caso di emergenza e le uscite, le scale, i passaggi e le vie di fuga devono sempre essere mantenuti liberi per motivi di sicurezza. In caso di emergenza medica, rivolgersi al personale di sorveglianza.
18. Devono essere seguite le indicazioni dell'amministrazione del castello e del personale di sorveglianza. La mancata osservanza può comportare il divieto di accesso alla struttura e/o una denuncia alle autorità di polizia.

Integrazione per il Forte Kniepass

Per l'utilizzo dell'impianto di scivoli presso il Forte Kniepass si applica, in aggiunta al Regolamento interno sopra riportato, il seguente punto 19:

19. Scivolo

- 19.1 Le attrazioni offerte richiedono prudenza e rispetto verso gli altri utenti.
- 19.2 L'utilizzo dell'impianto di scivoli è consentito solo con un biglietto d'ingresso valido.
- 19.3 Le attrazioni e le strutture (ad es. scivoli, giochi, ecc.) possono essere utilizzate solo durante gli orari di esercizio ufficiali. I cartelli informativi e le disposizioni del personale devono essere sempre rispettati e osservati.
- 19.4 L'utilizzo degli scivoli e dei giochi avviene a proprio rischio. È vietato l'utilizzo sotto l'effetto di alcol.
- 19.5 Le regole e le indicazioni riportate sui cartelli informativi all'inizio dello scivolo o presso i giochi devono essere sempre rispettate e osservate durante l'utilizzo.
- 19.6 Gli scivoli possono essere utilizzati solo dopo il via libera e mantenendo una distanza di sicurezza sufficiente.

- 19.7 Il gestore non è responsabile per eventuali danni agli indumenti causati dall'utilizzo degli scivoli.
- 19.8 Il personale di sorveglianza / il gestore ha il diritto di negare l'accesso all'impianto di scivoli, nonostante un biglietto d'ingresso valido, a persone che possano rappresentare un rischio per la sicurezza (ad es. a causa di eccessivo consumo di alcol o per il possesso di oggetti vietati o pericolosi).
- 19.9 In caso di violazione del Regolamento interno, il gestore / il personale di sorveglianza / gli organi di polizia hanno il diritto di allontanare i trasgressori dal luogo dell'evento.
- 19.10 Tutte le persone che accedono all'area di attesa dell'impianto di scivoli devono comportarsi in modo da non arrecare danno, pericolo o disturbo ad altre persone.
- 19.11 Inoltre, devono comportarsi in modo da non causare alcun danno a strutture, impianti, attrezzature o oggetti.