

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO AZIENDA SPECIALE DOSSENA – VALIDE DAL 01/06/2022

### 1. PREMESSE

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano le modalità con le quali Azienda Speciale Dossena eroga il Servizio al Consumatore e forniscono le dovute informazioni precontrattuali e contrattuali ai consumatori sia per quanto riguarda i contratti conclusi nei locali commerciali di Azienda Speciale Dossena, sia per quanto riguarda i contratti conclusi a distanza ed in particolare tramite il sito web [www.visitdossena.it](http://www.visitdossena.it), o per email.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono state redatte nel rispetto del D. Lgs. 6 Settembre 2005 n. 206 così come modificato dal D. Lgs. 21 Febbraio 2014 n. 21 (di seguito "Codice del Consumo") e della normativa in materia di E-Commerce (D. Lgs. 9 Aprile 2003 n. 70).

### 2. INFORMAZIONI GENERALI AL CONSUMATORE

2.1 Il Servizio è erogato da AZIENDA SPECIALE DOSSENA, con sede legale in Via Chiesa 6 – 24010 Dossena, p. iva, codice fiscale 04472700162, REA-BG-466202, nella persona del proprio legale rappresentante pro tempore (di seguito ASD), tel. 0345 49443, indirizzo di posta elettronica [aziendaspecialeDossena@gmail.com](mailto:aziendaspecialeDossena@gmail.com), indirizzo PEC [aziendaspecialeDossena@pec.it](mailto:aziendaspecialeDossena@pec.it).

2.2 Il Servizio erogato da ASD cui si riferiscono le presenti Condizioni Generali di Contratto consiste nell'utilizzo delle attrazioni presenti nel comune di Dossena (di seguito il "Servizio"). In particolare:

- Ponte tibetano "Ponte nel Sole": il ponte è costituito da funi metalliche e gradini per il camminamento in metallo grigliato e deve essere percorso con l'ausilio di apposite attrezzature di sicurezza composte da imbrago, longes e moschettoni, forniti prima dell'inizio dell'attività dallo staff. Il Consumatore che fruisce del Servizio viene appositamente imbracato con l'assistenza di personale specializzato utilizzando attrezzature certificate di sicurezza e potrà percorrere i 505 metri di lunghezza in tutta sicurezza grazie alla linea vita continua. La fruizione del ponte consiste in una sola esecuzione di tutto il percorso con il supporto e la supervisione del personale specializzato (Istruttori Soccorritori Parco Acrobatico). La partenza del Ponte tibetano è situata a cavallo tra la via Orobica e la via Don Pietro Rigoli, nel Comune di Dossena.

- Miniere di Dossena: è un percorso culturale con guide per visitare le antiche miniere di Dossena. Sono accessibili due livelli delle gallerie con l'ausilio di apposite attrezzature di sicurezza composte da casco (fornito in loco) e calzature adatte (non fornite nel Servizio). La fruizione del parco consiste in una sola visita dei livelli aperti con il supporto e la supervisione del personale specializzato (Istruttori Soccorritori Parco Acrobatico). Le miniere sono situate in via Risorgimento, presso il comparto minerario del paese.

- Parco speleologico: è un mix tra parco avventura interno alle miniere di Dossena e una ferrata semplice, composto da diversi passaggi: muri da arrampicata, attraversamenti su grotte naturali e camini artificiali, un ponte tibetano, passaggi sospesi a due cavi e una teleferica. Tale percorso è dotato di apposita "linea vita" ovvero un sistema di sicurezza contro le cadute dall'alto. Al Consumatore che fruisce del Servizio viene fornita un'imbracatura per parco avventura completa da indossare con l'assistenza di personale specializzato; prima di accedere al percorso, il Consumatore è informato ed addestrato dal personale sull'utilizzo dei dispositivi di protezione e del sistema di sicurezza anticaduta in uso nel parco. La fruizione del parco consiste in una sola esecuzione di tutti i passaggi con il supporto e la supervisione del personale specializzato (Istruttori Soccorritori Parco Acrobatico). Il Parco speleologico è situato in via Risorgimento, presso il comparto minerario del paese.

2.3 La fruizione del Servizio, per motivi di sicurezza, è soggetta ad insindacabile giudizio di ASD, fatti salvi i diritti dei consumatori derivanti dalle presenti condizioni generali di contratto.

2.4 Per i medesimi motivi di sicurezza, la fruizione del Servizio è inoltre soggetta ad alcune limitazioni fisiche. In assenza di diverse indicazioni da parte di ASD sul sito web e/o in altre comunicazioni informative in loco valgono le seguenti limitazioni:

- Ponte nel Sole: altezza minima 140 cm, una linea vita tra i 60 e i 120 cm e un'età minima di 12 anni.

- Miniere di Dossena: nessuna limitazione.

- Parco speleologico: altezza minima 140 cm, una linea vita tra i 60 e i 120 cm e un'età minima di 12 anni.

Qualora fossero presenti diverse indicazioni da parte di ASD varranno le limitazioni di volta in volta più restrittive.

2.5 Il Servizio si intende usufruito da parte del Consumatore nel caso di sua rinuncia totale o parziale al momento della fruizione per qualsivoglia motivo e pertanto nessun rimborso totale o parziale sarà dovuto da ASD.

2.6 Non saranno accettate prenotazioni da parte di soggetti minorenni. Per il Consumatore minorenne le prenotazioni devono essere effettuate dagli accompagnatori maggiorenni e saranno accettate solo se il minore usufruirà del Servizio accompagnato dal maggiorenni che se ne assume la responsabilità; è richiesta la presentazione di un'autodichiarazione di assunzione di responsabilità (il modulo è disponibile online al momento della prenotazione, c/o l'INFOPOINT di Dossena, oppure c/o il punto accoglienza all'esterno del comparto minerario).

2.7 Il Servizio erogato da ASD costituisce un'attività che può generare forti emozioni; per effettuare l'attività in altezza sono richiesti una buona forma psicofisica, non essere in stato di gravidanza, non avere problemi cardiaci, non avere assunto alcool, sostanze psicoattive e medicinali tali da limitare la lucidità.

N.B. Il Servizio NON PREVEDE la copertura assicurativa attraverso la POLIZZA INFORTUNI per le persone oltre gli 80 anni; è comunque consentito l'accesso alle infrastrutture anche per gli over 80.

2.8 Il Servizio erogato da ASD costituisce un'attività per la quale sono necessari abiti e calzature sportivi; inoltre è consigliato l'uso dei guanti, mentre sono obbligatori per il percorso speleologico. In particolare, per usufruire del Servizio di "Ponte nel Sole" e del "Parco speleologico", il Consumatore è tenuto a indossare calzature chiuse, con suola antiscivolo. ASD si riserva di impedire l'ingresso alle proprie attrazioni a coloro i quali indossino abiti e calzature che possano in qualche modo pregiudicare la fruizione delle stesse in sicurezza per sé e/o per gli altri partecipanti.

2.9 Il Servizio erogato da ASD include il posto auto in una delle aree di parcheggio indicate sul biglietto alla voce "punto d'incontro" e, se indicato in fase di acquisto sul sito web o sul ticket digitale, il servizio di trasporto tramite l'ausilio di bus navetta che consentono di raggiungere l'attrattiva.

2.10 In mancanza di altre indicazioni da parte di ASD al momento della prenotazione, il termine essenziale per l'arrivo al parcheggio corrisponde all'orario prescelto per la propria prenotazione. A titolo esemplificativo, in caso di un ingresso confermato per le 10:00 occorrerà presentarsi al parcheggio - presso la località indicata sul biglietto - entro e non oltre le ore 10:00. Se attivo, il servizio di bus navetta può avere dei tempi di percorrenza anche di 30 minuti; si consiglia il Consumatore di considerare anche la sopra citata tempistica per il corretto calcolo dei tempi di rientro al parcheggio.

### 3. MODIFICA/CANCELLAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 ASD si riserva la facoltà di comunicare (tramite SMS, telefono e/o posta elettronica ai recapiti comunicati al momento della prenotazione) al Consumatore l'impossibilità di erogare il Servizio per la data e l'ora pattuita ovvero la necessità di modificare il Servizio concordato fino a diciotto ore (18) prima dell'erogazione del Servizio anche in assenza di cause di forza maggiore. In tale caso, il Consumatore avrà diritto ad un buono di importo determinato da ASD corrispondente alla parte di Servizio non erogabile, oppure potrà riprogrammare la data e l'ora del Servizio ed il contenuto dello stesso secondo le disponibilità del momento; il Consumatore dovrà comunicare la propria scelta entro quarantotto (48) ore dal momento della comunicazione da parte di ASD di non poter erogare il Servizio

nelle modalità inizialmente pattuite. In ogni caso, ASD non sarà tenuta al rimborso di qualsivoglia spesa di viaggio, trasporto, alloggio ecc. ecc. che il Consumatore dovesse aver già sostenuto in relazione all'erogazione del Servizio oggetto di cancellazione o modifica.

3.2 ASD si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di modificare gli orari e le modalità di erogazione del Servizio, qualora per cause di forza maggiori, quali per esempio le avverse condizioni atmosferiche (pioggia o vento forte) e/o situazioni ambientali e/o condizioni degli impianti e delle strutture che non consentano lo svolgimento del Servizio in sicurezza, anche per periodi di tempo limitati durante la giornata. In tale caso, il Consumatore avrà diritto ad un buono di importo determinato da ASD corrispondente alla parte di Servizio non erogabile, oppure di riprogrammare la data e l'ora del Servizio ed il contenuto dello stesso secondo le disponibilità del momento. In ogni caso, ASD non sarà tenuta al rimborso di qualsivoglia spesa di viaggio, trasporto, alloggio ecc. ecc. che il Consumatore dovesse aver già sostenuto in relazione all'erogazione del Servizio oggetto di cancellazione o modifica.

3.3 Qualora dopo l'erogazione di parte del Servizio concordato, la restante parte del Servizio non potesse essere erogata anche in assenza di cause di forza maggiore, ASD predisporrà, ove possibili soluzioni alternative, compatibilmente con le esigenze tecniche e di sicurezza, senza supplementi di prezzo a carico del Consumatore.

3.4 Qualora il Consumatore volesse procedere alla modifica della data e/o dell'ora del Servizio precedentemente acquistato, sarà possibile effettuare tale modifica, secondo le modalità di volta in volta previste sul sito web di [www.visitdossena.it](http://www.visitdossena.it) e sulla base delle disponibilità dei successivi sei (6) mesi, esclusivamente entro e non oltre 2 (due) giorni solari prima della data inizialmente acquistata, alle seguenti condizioni: con pagamento di un costo di gestione aggiuntivo di € 5,00 se la modifica avviene tra i 2 (due) ed i 5 (cinque) giorni solari precedenti alla data inizialmente acquistata, gratuitamente se la modifica avviene più di 5 (cinque) giorni solari prima della data inizialmente acquistata. Inoltre, qualora la modifica preveda un prezzo del Servizio maggiore rispetto a quanto originariamente acquistato, il Consumatore sarà tenuto a corrispondere la differenza a ASD all'atto della richiesta di modifica.

3.5 Nel caso in cui il Consumatore non si presentasse al check-in in Piazzale degli Alpini n.1 (Infopoint) oppure al punto accoglienza presso le miniere entro l'orario stabilito, ASD potrà non ammetterlo al Servizio, il relativo biglietto sarà considerato a tutti gli effetti utilizzato e pertanto non potrà essere in alcun caso rimborsato.

#### **4. OBBLIGHI DEL CONSUMATORE**

4.1 Il Consumatore dovrà essere munito di documento di identità valido, in funzione della sua nazionalità, e dovrà mostrarlo a semplice richiesta di ASD e del suo personale. Inoltre, il Consumatore dovrà presentare al momento del check-in una copia stampata o elettronica della prenotazione effettuata attraverso il sito web [www.visitdossena.it](http://www.visitdossena.it).

4.2 Il Consumatore inoltre dovrà comportarsi in modo tale da non compromettere la sicurezza ed il godimento del Servizio da parte degli altri Consumatori e dovrà attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e diligenza, a tutte le disposizioni impartite da ASD e dal suo personale, nonché ai regolamenti e alle disposizioni amministrative o legislative relative al pubblico spettacolo.

4.3 È proibito al Consumatore usufruire del Servizio portando con sé merci, animali vivi, armi, munizioni, esplosivi, sostanze infiammabili, tossiche o pericolose, nonché dispositivi audio/video non fissati correttamente, che possano arrecare danno alle persone sottostanti del ponte o del percorso speleologico.

4.4 Il Consumatore risponderà di tutti i danni che ASD dovesse subire a causa della inadempienza alle sopraindicate obbligazioni. In particolare, il Consumatore risponderà di tutti i danni causati all'impianto, alle strutture, agli arredi ed attrezzature, dei danni cagionati ad altri Consumatori e a terzi, nonché di tutte le contravvenzioni, multe e spese alle quali, per il suo fatto, ASD sia assoggettato da parte delle Autorità competenti.

4.5 Il Consumatore è tenuto a fornire a ASD tutte le informazioni necessarie per consentirgli di adempiere ai propri obblighi in materia di sicurezza.

4.6 Il Consumatore dovrà rispettare le indicazioni di volta in volta rilasciate da ASD in merito agli orari di fruizione del Servizio e di presentazione per il check-in

4.7 Al momento del check-in, il Consumatore dovrà compilare con i propri dati l'eventuale modulistica di ASD, consegnarla al personale addetto quando gli venga richiesto, oppure fornire verbalmente i dati necessari per l'attivazione del Servizio. Il modulo conterrà un richiamo alle presenti condizioni ed altre indicazioni di ASD riguardo alla corretta fruizione del Servizio. Il Consumatore dovrà infine ritirare il suo titolo di accesso.

4.8 Se il Consumatore non riceve alcuna email contenente tickets e ricevuta entro 2 ore dall'acquisto, lo stesso deve verificare nella posta indesiderata – promozioni, oppure contattare per qualsiasi dubbio o informazione l'INFOPPOINT DOSSENA all'indirizzo mail: [visitdossena@gmail.com](mailto:visitdossena@gmail.com) o al numero 034549443.

#### **5. RESPONSABILITÀ DI AZIENDA SPECIALE DOSSENA**

5.1 ASD sarà esente da responsabilità quando il danno è derivato da fatto del Consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi annessi o connessi al Servizio) o da quello di un terzo estraneo alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ivi comprese le avverse condizioni meteorologiche, ovvero da circostanze che ASD non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

5.2 Il risarcimento dovuto da ASD non sarà in nessun caso superiore alle indennità risarcitorie ed alle limitazioni di tali indennità previste dalle normative nazionali vigenti relative alla prestazione il cui inadempimento ha determinato il danno, ove applicabili.

#### **6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

6.1 Il Consumatore seleziona la tipologia e quantità di Servizio che intende acquistare, nonché la data e l'orario disponibili, ovvero la tipologia di Buono Valore che intende acquistare. I Buoni Valore non richiedono la selezione immediata della data e ora del Servizio: in fase di riscatto del Buono Valore, la data selezionata per l'utilizzo dovrà ricadere in un periodo compreso tra i 7 (sette) giorni dopo la data di acquisto e non oltre 12 (dodici) mesi da quest'ultima, pena la perdita della possibilità di usufruire del servizio senza poterne chiedere il rimborso.

6.2 Per l'acquisto online, il Consumatore dichiara la veridicità e validità delle informazioni fornite anche ai fini dell'emissione dei documenti fiscali relativi all'acquisto.

6.3 Durante tutto il processo di acquisto è riportato un riepilogo dei Servizi acquistati e dei relativi costi, nonché la possibilità di visionare e ottenere copia durevole delle presenti condizioni di acquisto.

6.4 All'atto della conclusione del contratto dovrà essere versato l'intero prezzo del Servizio prenotato, inclusa l'IVA quando prevista, in unica soluzione. In caso di conclusione del contratto tramite il website di VisitDossena, il pagamento dovrà essere effettuato esclusivamente tramite carta di credito o analoga forma di pagamento elettronico. In caso di conclusione del contratto presso la biglietteria di ASD, il pagamento potrà essere effettuato tramite carta di credito, bancomat o contante.

6.5 Tutti i termini di pagamento sono da considerarsi essenziali e pertanto il mancato pagamento dell'intero importo convenuto costituisce inadempimento tale da determinare la risoluzione di diritto, fatto salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti da ASD.

6.6 I prezzi sono comprensivi di quanto espressamente indicato nella descrizione del Servizio erogato e dettagliato nel riepilogo dell'ordine mostrato e scaricato dal Consumatore prima della conferma di accettazione.

6.7 Una volta ricevuto il pagamento, verrà inviato al Consumatore una mail di conferma e di riepilogo contenente: il ticket con dettaglio del Servizio acquistato e la ricevuta di acquisto.

Il ticket di acquisto non costituisce titolo di legittimazione per usufruire del Servizio e verrà consegnato al Consumatore dopo il pagamento del corrispettivo. Nel caso della conclusione del contratto tramite website di VisitDossena, la consegna del biglietto e della ricevuta di pagamento avverrà esclusivamente per via elettronica (email o altra forma analoga) e sarà esclusiva cura del Consumatore effettuare la

stampa (anche digitale) da esibire ad ASD e ai suoi operatori in sede di ammissione al Servizio. In tutti i casi, il Consumatore dovrà ritirare presso l'INFOPOINT di Dossena situato in Piazzale degli Alpini n.1, oppure al punto accoglienza presso le miniere il proprio titolo di accesso per poter godere del Servizio.

#### **7. DIRITTO DI RECESSO**

7.1 Ai sensi dell'art. 59 Codice del Consumo, il recesso è escluso per i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici. Pertanto, il Consumatore non può esercitare il diritto di recesso successivamente alla conclusione del contratto.

7.2 Fermo restando quanto previsto nel precedente art. 7.1, ai sensi dell'art. 3.4, ASD consente al Consumatore di modificare fino a due (2) giorni prima dell'esecuzione del Servizio la data indicata per l'erogazione del Servizio con altra data disponibile nei successivi sei (6) mesi.

#### **8. MODALITA' DI RECLAMO**

8.1 Il Consumatore, a pena di decadenza, deve denunciare per iscritto (anche tramite posta elettronica certificata), sotto forma di reclamo, a ASD eventuali inadempienze nella organizzazione o fruizione del Servizio, all'atto stesso del loro verificarsi o, se non immediatamente riconoscibili, entro sette (7) giorni lavorativi dalla data dell'erogazione del Servizio. ASD esaminerà sollecitamente e secondo buona fede i reclami presentati adoperandosi, ove possibile, per una pronta ed equa definizione amichevole degli stessi.

#### **9. FORO COMPETENTE**

9.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono regolate dalla legge Italiana.

9.2 Tutte le controversie derivanti dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, comprese quelle relative alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Bergamo.