

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

1. Chi gestisce questo sito web?

Questo sito info@cracoviaviaggi.eu e compresi testi, immagini, video, software, prodotti, servizi e altre informazioni contenuti o presentati sul sito, tutti insieme il "Sito") è fornito dalla Cracovia Viaggi - Cracovia Walking Local Tours di Marta Marcinkowska P.iva 6781795083 e gestito da F.H.U Lecmar Lech Marcinkowski P.iva 8680010207

Potete contattarci via e-mail (info@cracoviaviaggi.eu) o telefonicamente utilizzando questi numeri:

Ufficio: +48 506 329 569 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 20:00 – sabato e domenica dalle ore 10:00 alle ore 18:00.

Le prenotazioni attraverso la piattaforma sono soggette alle nostre condizioni generali , nonché alle ulteriori condizioni dei fornitori.

Termini e Condizioni di Prenotazione

Richiesta di Prenotazione

La richiesta di prenotazione, effettuata con o senza pagamento, rappresenta esclusivamente una **richiesta e non costituisce una prenotazione confermata**. La prenotazione sarà considerata valida solo dopo il ricevimento della **CONFERMA ufficiale** da parte del nostro ufficio, che include i dettagli del tour e la data di svolgimento.

Priorità delle Richieste

Le richieste accompagnate da pagamento riceveranno priorità nella gestione, tuttavia **non garantiscono la conferma** se non espressamente comunicata.

Generalmente, le conferme o eventuali cancellazioni vengono comunicate entro **48 ore** dalla richiesta. Durante i periodi di alta stagione, il tempo di risposta può estendersi fino a **7 giorni lavorativi**.

Se non ricevete alcuna comunicazione entro 48 ore, vi invitiamo a contattarci tempestivamente al nostro servizio clienti: **+ 48 506 329 569..**

Canali di Comunicazione Validati

Le richieste inviate tramite **WhatsApp sono considerate valide** ai fini della prenotazione.

Le richieste inviate via email o tramite il modulo di prenotazione online saranno ritenute valide per l'avvio della procedura di conferma.

Richieste Incomplete – Tour Auschwitz-Birkenau

Le richieste relative al tour di Auschwitz-Birkenau inviate tramite form online o email **senza indicazione di nome e cognome** saranno considerate **nulle**.

Hanno priorità le richieste complete di tutte le informazioni richieste. In assenza di dati completi, la

richiesta potrebbe non essere confermata, in quanto il museo necessita dell'invio preventivo dei dati personali prima dell'emissione dei biglietti.

Pagamento Online

Il pagamento online **non costituisce conferma automatica della prenotazione**.

La prenotazione sarà considerata confermata solo al momento della ricezione della **nostra email di CONFERMA** oppure tramite Whatsapp da numero +48 506 329 569 che include:

- Numero di prenotazione
- Data del tour
- Dettagli del tour e del punto di prelievo
- Nomi e cognomi dei partecipanti.

In caso di pagamento effettuato senza successiva conferma della prenotazione, **avrete diritto al rimborso completo**.

2. Termini di cancellazione da parte del cliente / viaggiatore

A partire dal **1° maggio 2025**, il **Museo di Auschwitz-Birkenau** ha introdotto nuove disposizioni valide per tutti i tour operator ufficiali. In base al nuovo regolamento, **non è più possibile modificare o sostituire i nominativi dei partecipanti una volta che sono stati comunicati al museo**, né richiedere il rimborso dei biglietti emessi.

Per ottenere un rimborso, al netto del costo del biglietto d'ingresso al museo (€35 non rimborsabile), la richiesta di cancellazione deve essere effettuata **almeno 5 giorni lavorativi prima della data del tour**.

È importante tenere presente che **i giorni lavorativi non includono il sabato e la domenica**.

Ad esempio, per un tour programmato di venerdì, la cancellazione dovrà pervenire **entro il venerdì della settimana precedente**.

In caso di cancellazione oltre questo termine, **non sarà possibile procedere con alcun rimborso**, in quanto i costi sostenuti risultano già confermati e non recuperabili.

Termini di cancellazione – Tour Miniera del Sale

Per ottenere un rimborso, al netto del costo del biglietto d'ingresso alla Miniera del Sale (€35 non rimborsabile), la richiesta di cancellazione deve essere effettuata **almeno 5 giorni lavorativi prima della data del tour**.

È importante tenere presente che **i giorni lavorativi non includono il sabato e la domenica**.

Ad esempio, per un tour programmato di venerdì, la cancellazione dovrà pervenire **entro il venerdì della settimana precedente**.

In caso di cancellazione oltre questo termine, **non sarà possibile procedere con alcun rimborso**, in quanto i costi sostenuti risultano già confermati e non recuperabili.

2.a Termini di cancellazione da parte del fornitore

Scadenza per la cancellazione: La data entro cui è possibile annullare la prenotazione senza alcuna previa spiegazione, entro 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e domenica) dopo che il cliente ha prenotato pagando online o inviando la richiesta di prenotazione via email a: info@cracoviaviaggi.eu

Penalità per cancellazione: Le penali o le commissioni che il cliente deve pagare in caso di cancellazione da parte del fornitore è pari a ZERO. Il cliente verrà rimborsato della somma versata al 100%.

Metodo di rimborso: Bonifico (entro 5 giorni lavorativi dalla cancellazione).

Requisiti di notifica: Il cliente verrà avvisato via email o whatsapp.

3. Modalità di prelievo dal tuo alloggio

Come si svolge il prelievo dal tuo alloggio ?

- **se il tuo alloggio** si trova all'interno delle mura della città vecchia, oppure all'interno di un vicolo o via dove non sarà possibile l'accesso ai mezzi di trasporto utilizzati nella data del tour, ti sarà indicato il punto di prelievo più vicino al tuo indirizzo, di solito non è più lontano di 800 metri. Il prelievo dal tuo alloggio dipende anche da quanti partecipanti ci saranno il giorno del tour, se i partecipanti saranno da 1 a 16 persone, utilizzeremo nr 2 van da 8 posti e sarai prelevato dal tuo alloggio, salvo i casi di divieto di accesso, per esempio piazza centrale o vie adiacenti; se i partecipanti superano le 16 persone, allora sarà difficilissimo transitare nel centro storico, il mezzo di trasporto utilizzato sarà un Mercedes Sprinter da 23 posti e un van da 8 posti. Saranno privilegiati per il prelievo sotto porta gli alloggi dove non sarà possibile assegnare un punto di prelievo vicino entro 1 km.
- **In alcune date dell'anno:** eventi speciali, periodo pasquale, ponte del 25 aprile, 1° maggio, ferragosto, per il periodo dei mercatini di Natale, i partecipanti alle escursioni e tours in città sono numerosissimi, e non riusciamo per motivi logistici dettati da spostamenti in città ad effettuare tanti prelievi, questo comporterebbe perdita di tempo girovagando all'interno della città, e per garantire una velocità nella partenza ti sarà assegnato il punto di prelievo più vicino al tuo alloggio/hotel.
- Ti informiamo che tutti i **prelievi avvengono nel centro della città entro un raggio di 3 km.** Se il tuo alloggio o hotel prenotato si trova distante dal centro città, ci sarà un supplemento totale da pagare di 25 euro complessivamente e non a persona; oppure ti verrà assegnato uno dei prelievi in città e ti dovrai fare trovare nel punto indicato nell'orario stabilito.

4. L'applicazione di queste Condizioni d'Uso

Queste condizioni di utilizzo (le "Condizioni di utilizzo"), insieme alla nostra **informativa sulla privacy**" (la "Privacy Policy) si applicano a qualsiasi utilizzo del sito web. I visitatori del sito web ("Utente" o "tu"), possono utilizzare il sito web solo a condizione di accettarne le Condizioni d'uso, insieme alla lettura e comprensione dell'Informativa sulla Privacy. Ogni ulteriore utilizzo del Sito o parte di esso sottintende che l'utente abbia anteriormente compreso in pieno i termini di uso e l'Informativa sulla privacy, e quindi accetta di essere vincolato da tutte le clausole e parti delle Condizioni d'uso.

5. Nessuna offerta

Le informazioni contenute in questo sito è solo a scopo informativo generale. Le informazioni su questo sito web non costituiscono un'offerta vincolante per noi. Accordi vincolanti con i fornitori di attività disponibili sul sito web richiedono una richiesta di prenotazione attraverso la piattaforma e l'accettazione da parte del fornitore della richiesta di prenotazione.

6. Nessuna garanzia

Abbiamo la facoltà di cambiare, aggiungere o rimuovere le informazioni sul sito web e la sua struttura e funzioni in qualsiasi momento, a nostra esclusiva discrezione, senza in particolare informare di tale cambiamento, e senza rimuoverne le informazioni obsolete o peculiari. Possiamo anche bloccare gli utenti nell'accesso al sito web o di parti di esso, o richiedere alcune condizioni da rispettare per tale accesso. Non forniamo alcuna garanzia, espressa o implicita, in relazione alla disponibilità del Sito o delle sue funzioni, che il sito sia privo di difetti, o che il sito web e l'infrastruttura su cui viene eseguito sia esente da virus e altro software pericoloso. Inoltre, non garantiamo che le informazioni disponibili sul sito web non siano state modificate attraverso difetti tecnici o da terzi non autorizzati.

7. Limitazione di responsabilità

Escludiamo la nostra responsabilità, e quella dei nostri agenti e collaboratori indipendenti, ed i nostri e i loro dipendenti e funzionari, nello svolgimento della loro attività per cambiamenti di orario o data del tour prenotato, per i danni relativi all'accesso (o all'impossibilità di accesso) del Sito, o per eventuali errori o omissioni o dei risultati ottenuti dall'utilizzo, del Sito, qualunque sia il fondamento giuridico di tale responsabilità, ad eccezione della responsabilità per danni causati intenzionalmente o per negligenza grave, e solo nella misura consentita dalla legge applicabile.

8. Il contenuto di terze parti, link ad altri siti

Non ci assumiamo alcuna responsabilità, né consigliamo e né approviamo contenuti di terze parti (compresi eventuali attività disponibili per richieste di prenotazione, e informazioni relative a tali attività) che possono essere disponibili attraverso il sito web, e per i contenuti legati al Sito o che sono collegati da esso o che ad esso fanno riferimento. Nel collegamento a siti web di terzi, si utilizzano tali siti a proprio rischio. Si consiglia di leggere la Privacy Policy di questi siti e controllare come essi trattano i dati di identificazione personali che vi riguardano. Se c'è il pensiero da parte vostra che possiamo avere contenuti illeciti sul sito web, si prega di inviare una email a info@cracoviaviaggi.eu

9. Diritti di proprietà intellettuale

Relativamente ai diritti di proprietà intellettuale (tra cui la protezione concessa attraverso legge sulla concorrenza sleale), l'utente non acquista alcun diritto sul web, per quanto concerne nomi commerciali e segni distintivi di qualsiasi natura (inclusi i marchi) pubblicati sul sito: ne è escluso qualsiasi uso commerciale. E' possibile accedere e visualizzare il sito web, ma non incorporarlo in altri siti. In particolare l'utente non può, senza il nostro previo consenso scritto, distribuire, copiare, modificare, riprodurre, pubblicare, autorizzare, creare lavori derivati dal contenuto del sito, trasferire o vendere il suddetto contenuto eccetto che per proprio uso personale.

10. Modifiche alle Condizioni d'Uso

Possiamo modificare le presenti Condizioni d'Uso in qualsiasi momento e con effetto immediato. Con l'introduzione eventuale di emendamenti, questi ultimi si applicano a partire dalla data della loro

pubblicazione sul sito web. Ci aspettiamo di fare riferimento con regolarità a questa sezione per assicurarsi che si abbia familiarità con i termini di utilizzo. Ogni ulteriore utilizzo del sito dopo le modifiche significa accettazione degli emendamenti.

11. Legge applicabile e giurisdizione

Le presenti Condizioni d'Uso e tutte le controversie derivanti da o in connessione con esso sono soggetti alle leggi sostanziali della Polonia e saranno soggetti alla giurisdizione esclusiva dei tribunali presso la nostra sede di Cracovia, a condizione che si possa presentare ricorso contro gli utenti in caso di violazione di diritti di proprietà intellettuale prima di qualsiasi tribunale competente, e sono soggette a norme inderogabili di legge.