

## **Amsterdam Tour Guide**

2017-2018

### Articolo 1 - Disposizioni preliminari

1. Amsterdam Tour Guide (da qui: ATG) fornisce servizi nel settore dei viaggi. ATG può fornire informazioni e avvisi al cliente/viaggiatore, in conformità con le richieste ricevute.
2. ATG fornisce esclusivamente servizi di visite guidate e non si incarica di prenotazioni per conto dei clienti/viaggiatori. ATG è pertanto esente da ogni responsabilità in merito a disservizi, variazioni e cancellazioni da parte del fornitore di servizi di prenotazione.

### Articolo 2 - Incarico di servizio visite guidate

1. ATG si fa obbligo di informare i clienti sui termini e condizioni del contratto di servizio.  
Per la conclusione del contratto e la sua attuazione, il cliente è tenuto a fornire a ATG informazioni necessarie su se stesso e sugli altri viaggiatori, inclusi il suo numero di telefono e indirizzo e-mail. Il cliente è tenuto inoltre a dare informazione su problemi di natura medica, limitazioni alla mobilità, presenza di minori, disabili, donne in gravidanza ed eventuali accompagnatori.  
In caso di omissione da parte del cliente delle suddette informazioni, qualora si verificano inconvenienti ATG non ne sarà in alcun modo responsabile.
2. In caso di esigenze mediche, eventuali costi supplementari, relativi a interventi extra da parte di ATG, sono addebitati al cliente/viaggiatore.
3. Tutte le richieste supplementari per motivi diversi da quelli di salute, nel caso ATG valuti l'intervento extra fattibile, saranno prese in carico da ATG con un supplemento stabilito da ATG per compensare i costi organizzativi, di comunicazione e di realizzazione del servizio. Queste richieste devono essere concordate per iscritto con ATG.
4. È responsabilità del cliente controllare che i dati forniti siano corretti e presentarsi in tempo per usufruire del servizio concordato (luogo ed orario dell'appuntamento)
5. - Variazioni di prezzo  
I prezzi dei servizi prenotati possono essere modificati. Tali modifiche saranno comunicate al più presto possibile al cliente/ viaggiatore. ATG non è in alcun modo responsabile delle variazioni di prezzo dei fornitori di servizi.
6. - Cancellazioni/modifiche da parte del cliente  
Le modifiche ad uno o più servizi sono possibili in accordo con ATG entro le 24 ore prima del servizio. Cancellazioni di uno o più servizi richiesti possono avvenire solo prima del pagamento del compenso dovuto ad ATG e solo su richiesta scritta del cliente. Soltanto in caso di cancellazione entro le 24 ore prima della realizzazione del/dei servizio/i richiesto/i sarà possibile avere un rimborso parziale di quanto già pagato. Verranno trattenuti i costi di cancellazione pari al 40% del totale versato.

### Articolo 3 - Pagamenti

1. All'assunzione dell'incarico, ovvero nel momento in cui il cliente/viaggiatore comunica ad ATG per iscritto la conferma del servizio, ATG invia la fattura di pagamento al cliente/viaggiatore. ATG può richiedere il pagamento di un acconto pari al 50% del pattuito o dell'intero dovuto.
2. Il saldo del dovuto deve pervenire a ATG entro e non oltre la data indicata nella fattura. In caso di ritardi superiori ai 14 giorni dalla data di emissione della fattura, ATG procederà all'invio di un primo sollecito scritto di pagamento. In questo caso il cliente avrà 3 giorni per versare ad ATG quanto dovuto.
3. In caso di mancato pagamento, il cliente/viaggiatore sarà in mora e qualsiasi accordo preso verrà annullato. ATG ha diritto di addebitare i costi inerenti la cancellazione e compensarli con l'anticipo ricevuto.
4. Eventuali rimborsi verranno corrisposti esclusivamente al cliente.

### Articolo 4 - Documenti

1. Il viaggiatore è responsabile di aver con sé i documenti necessari, come un valido documento d'identità e la patente di guida e gli eventuali visti richiesti, la prova delle avvenute vaccinazioni per i cittadini non europei.
2. Se il viaggiatore non può effettuare il viaggio parzialmente o totalmente per l'assenza di documenti validi, sarà responsabile per tutte le conseguenze che ne derivano.

### Articolo 5 - Responsabilità

1. ATG effettua il suo lavoro con perizia e professionalità. Non è responsabile per le azioni e/o omissioni dei fornitori di servizi, come definito all'articolo 1.1, né per l'esattezza delle informazioni fornite dai fornitori di servizi.

2. Qualora il cliente/viaggiatore subisca danni per prestazione inadeguata da parte di ATG (inclusi danni per mancato godimento del viaggio), la responsabilità di ATG è limitata esclusivamente ai servizi prestati direttamente e fatturati da ATG. Si esclude la responsabilità per danni per cui il viaggiatore è assicurato.
3. Si esclude ogni responsabilità per danni in caso di incidente, perdita di effetti personali durante il tour o in fornitura di servizi. ATG non è responsabile per il comportamento del cliente durante il tour (in strada, sui mezzi di trasporto, nei musei e luoghi pubblici di interesse, nei locali e nei negozi).
4. ATG non è responsabile per incomprensioni, ritardi o sbagliate comunicazioni di dati o messaggi risultanti da cattivo uso di internet.

#### Articolo 6 - Reclami

1. I reclami relativi a una prenotazione effettuata da ATG devono essere inviati per iscritto da parte del cliente/viaggiatore a ATG.
2. ATG risponderà per iscritto entro un mese dal ricevimento del reclamo.

#### Articolo 7 - Controversie

- a. A tutti gli accordi sottoscritti, modificati o integrati sulla base di queste condizioni di servizi, si applica la legge olandese, se non in forza di norme imperative che stabiliscano la competenza di un'altra legge. Solo un tribunale olandese è competente a conoscere di queste controversie, a meno che, in base a delle norme imperative, non sia competente un altro giudice.

#### Articolo 8 - Privacy

Il cliente autorizza ATG a conservare i suoi dati personali ed usarli solo per le finalità legate al servizio venduto e per l'invio di informazioni commerciali da parte di ATG, ma non di terzi. Con la conclusione del contratto/invio conferma prenotazione del servizio, il cliente presta il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al primo capoverso.