

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PER SERVIZI DI BATORAMA SAS

valide a partire dal 01/01/2016

1. Preambolo

Lo svolgimento di crociere e noleggio, come pure di prestazioni eventualmente associate, è soggetto alle disposizioni delle presenti condizioni generali di vendita. Qualsiasi prenotazione o acquisto, compresi quelli tramite il sito web, di una prestazione, comporta di diritto l'adesione alle presenti condizioni generali di vendita.

La presente traduzione delle nostre condizioni generali di vendita viene fornita a titolo indicativo per facilitarne la comprensione. Tuttavia, in caso di controversia, farà fede unicamente [la versione francese delle stesse](#).

2. Condizioni di prenotazione, pagamento e accesso

2.1. CROCIERE EVENTO

Una crociera evento consiste nella privatizzazione di un'unità fluviale al di fuori delle opportunità proposte al pubblico (planning di commercializzazione pre-definito). Le condizioni generali seguenti sono integrate da condizioni particolari riportate su ciascun preventivo.

2.1.1 Prenotazione - convalida

Un ordine di noleggio battello viene registrato solo dopo la convalida da parte del cliente del preventivo preliminare emesso da BATORAMA e dopo versamento della caparra concordata alle condizioni particolari, corrispondente al 40% del prezzo, IVA inclusa, della prestazione da fatturare. Il mancato incasso della caparra da parte di BATORAMA entro il termine stipulato, comporta di diritto l'annullamento della prenotazione.

La tariffa del noleggio è una somma forfettaria indipendente dal numero di passeggeri. Il versamento delle somme dovute da parte del cliente deve avvenire al massimo entro il giorno della prestazione (salvo condizioni specifiche di pagamento differito). Se necessario, i costi dei servizi accessori (guida, ristorazione...) non inclusi sono pagabili o ai collaboratori esterni, o direttamente a BATORAMA.

BATORAMA deve essere informata della presenza di persone con mobilità ridotta al fine di ottimizzare la scelta dell'unità fluviale che verrà destinata al noleggio.

2.1.2 Condizioni di accesso

I battelli vengono messi alla banchina del molo concordato, una quindicina di minuti prima della partenza. Tra BATORAMA e il cliente possono essere definite delle condizioni particolari per la messa a disposizione anticipata. L'orario di partenza concordato deve essere rigorosamente rispettato. Eventuali ritardi vengono conteggiati a partire dal suddetto orario, a prescindere dall'assenza di alcune persone a bordo o dell'incompletezza di qualsiasi installazione a bordo, organizzata dal cliente, di materiale o di personale di terzi rispetto a BATORAMA.

Al fine di consentirgli di soddisfare i suoi ulteriori impegni, BATORAMA si riserva, ove applicabile, in caso di ritardo nell'imbarco, il diritto di annullare o di impostare la crociera senza ulteriore preavviso e senza pregiudizio delle disposizioni al punto 6), o di ridurla di un tempo equivalente al ritardo preso dal cliente per l'imbarco, senza possibilità di rimborso, nemmeno proporzionalmente scalato, in questo ultimo caso. In caso di ritardo probabile o accertato, il cliente deve avvertire BATORAMA senza indugio.

2.2. CROCIERE REGOLARI APERTE AL PUBBLICO

2.2.1 Modalità di acquisto

- a) Biglietti singoli: L'acquisto diretto avviene nei diversi punti vendita o tramite internet, senza possibilità né di prenotazione anticipata né di pagamento posticipato. La chiusura della vendita alla biglietteria avviene 30 minuti prima della partenza (20 minuti per l'acquisto presso i terminali presenti al molo e 1 ora e 05 su internet). Il cliente sceglie il numero di biglietti desiderati, il giorno e l'ora della visita, a seconda della disponibilità, tenendo presente che l'acquisto di più di venti (venti) biglietti a tariffa intera è soggetta alle Condizioni Generali di Vendita 'Gruppi' applicabili ai gruppi. Alcune fasce orarie possono essere complete e quindi non disponibili.
- b) Biglietti per "gruppi" (una comitiva di almeno 20 persone paganti tariffa piena) o destinati a professionisti del turismo: Questi biglietti vengono venduti fino a un'ora prima dell'orario di partenza, sia con acquisto diretto (biglietteria, terminali automatici o internet), sia a fronte di una richiesta di prenotazione che si può effettuare per telefono o con qualsiasi sistema istituito da BATORAMA (tra cui le prenotazioni online). Questa richiesta di prenotazione viene registrata con riserva di disponibilità. Il cliente sceglie il numero di biglietti desiderato, il giorno e l'ora della visita. Esso viene convalidato dopo il versamento della caparra prevista pari al 20% del prezzo totale, IVA inclusa, secondo il termine di pagamento stabilito, precisando che il contratto è generato alla fine del processo di prenotazione, non appena viene pagata la caparra. Il mancato versamento della caparra entro il limite di tempo fissato e indicato da Batorama comporta l'annullamento dell'opzione di diritto e senza alcun preavviso. Quando questo è stipulato in condizioni particolari o risulta da un accordo commerciale preliminare convalidato da Batorama, non sarà richiesta alcuna caparra e il contratto sarà quindi generato previa accettazione dalla richiesta del cliente da parte di Batorama. Entro e non oltre 60 minuti prima del tempo di partenza prescelto, il cliente è tenuto a pagare il saldo del prezzo dei biglietti presso lo sportello di vendita, ai terminali automatici o su internet al fine di ottenere i biglietti. Il mancato pagamento del saldo entro tale termine comporta la cancellazione della prenotazione. BATORAMA tratterà la caparra come spese di annullamento e potrà disporre liberamente dei posti. La modifica del numero di passeggeri per eccesso da parte del cliente, prima di pagare il saldo, comporta una nuova richiesta da parte di Batorama di pagamento di caparra, se la quantità aumenta di oltre 10 passeggeri e avviene oltre 7 giorni prima della partenza.
- c) Privatizzazione di una crociera regolare: Questa prestazione corrisponde all'acquisto a un prezzo forfettario di tutti i posti disponibili per una partenza, indipendentemente dal numero di passeggeri (limitatamente alla capacità del battello). Questa prestazione viene venduta fino a 2 ore prima dell'orario di partenza, sia con acquisto diretto in biglietteria, sia a fronte di una richiesta di prenotazione che si può effettuare per telefono o con qualsiasi sistema istituito da BATORAMA (tra cui le prenotazioni online). Questa richiesta viene registrata con riserva di disponibilità. Il cliente sceglie il giorno e l'ora della visita. Tale richiesta viene convalidata dopo il pagamento della caparra previsto pari al 20% del prezzo totale, IVA inclusa, entro il termine di pagamento stabilito, precisando che il contratto è generato al termine del processo di prenotazione, non appena viene pagata la caparra. Il mancato pagamento della caparra entro il limite di tempo fissato e indicato da Batorama comporta l'annullamento dell'opzione di diritto e senza alcun preavviso. Entro e non oltre 120 minuti prima dell'orario di partenza prescelto, il cliente è tenuto a pagare il saldo del prezzo allo sportello di vendita, ai terminali automatici o su internet al fine di ottenere i titoli di trasporto. Il mancato pagamento del saldo entro tale termine comporta la cancellazione della prenotazione. BATORAMA tratterà la caparra come spese di annullamento e potrà disporre liberamente del battello e dei posti.

2.2.2 Condizioni di accesso

Nessuno può accedere a bordo se sprovvisto di titolo di trasporto. Gli imbarchi si effettuano secondo l'ordine di arrivo al molo. È richiesto di presentarsi all'imbarco con un quarto d'ora di anticipo. Non è possibile alcun rimborso in caso di mancata presentazione al molo all'orario indicato.

2.2.3 Tariffa e pagamento

Le condizioni tariffarie vigenti sono affisse in biglietteria e sono disponibili sul sito internet (www.batorama.com). Il prezzo viene stabilito in euro, IVA inclusa, ed è pagabile esclusivamente in tale valuta. Per usufruire di determinati benefici o tariffe inferiori, può essere richiesto di esibire una prova alla cassa, durante l'imbarco o a bordo.

Il pagamento si effettua in contanti (solo euro) e per un minimo di 10 euro, con assegno bancario francese, carta di credito francese, assegno-vacanze e carta di credito internazionale (ad eccezione delle carte American Express e Diner's Club). In caso di pagamento con carta di credito, Batorama non è responsabile di alcuna spesa sulle transazioni con carta di credito, eventualmente causata dalla variazione del tasso di cambio o per altri motivi. I voucher (o coupon da scambiare) emessi da professionisti autorizzati sono accettati a partire dai 20 passeggeri, dopo essere stati convalidati dalla gestione commerciale di BATORAMA.

2.2.4 Restrizione d'uso del biglietto

Il biglietto emesso dopo il pagamento è valido solo per la data e la fascia oraria indicata su di esso. Il biglietto non può essere restituito, scambiato o rimborsato (ad eccezione dei casi previsti al paragrafo 6). Tutti i biglietti sono personali e non trasferibili, il biglietto non può essere rivenduto a terzi dal cliente. In caso di perdita o furto, i biglietti non vengono rimborsati.

2.2.5 Tipo di barca mise a disposizione

È stipulato espressamente che il tipo di barca (coperto climatizzato o scoperto) messi alla partenza delle crociere è liberamente fuori dal campo contrattuale e deciso per Batorama fino all'ora di imbarco, in funzione delle condizioni climatiche e delle costrizioni di sfruttamento. La menzione del tipo di barca presenta sui siti web o i differenti supporti di notizia non è dunque che indicativa. La responsabilità di Batorama non saprebbe essere impegnata da allora in caso di modifica del tipo della barca.

3. Regolamento delle crociere evento, private e aperte al pubblico

3.1. BATORAMA farà tutto ciò che è in suo potere per garantire il regolare svolgimento della crociera alle condizioni previste in fase di prenotazione o come da programma. Le crociere sono soggette alle norme della navigazione interna; BATORAMA si riserva il diritto di valutare lo stato di navigabilità o meno dei corsi d'acqua utilizzati. Le crociere potranno essere annullate o modificate in qualsiasi momento dalla prenotazione, compreso il giorno di partenza e durante la crociera, in caso di maltempo costitutivo di forza maggiore ai sensi dell'articolo 4, che rischierebbe di mettere in pericolo la sicurezza dei passeggeri trasportati e del personale, dei battelli o delle strutture di navigazione.

3.2. Obblighi dei passeggeri:

- I passeggeri dovranno presentarsi al molo di partenza 15 minuti prima dell'orario di partenza. Partenze hanno luogo a orari precisi.
- I bambini di età inferiore ai 13 anni devono essere sempre obbligatoriamente accompagnati da una persona maggiorenne.
- A partire dal momento in cui viene invitato a imbarcarsi, ogni passeggero dovrà rispettare immediatamente e rigorosamente le istruzioni fornite dal personale del battello nell'interesse della sicurezza di navigazione e dell'ordine a bordo.
- Non saranno accettati animali sul battello, eccetto i cani guida per non vedenti e altri animali di servizio.
- È vietato introdurre sul battello oggetti che, per la loro destinazione o loro caratteristiche, costituiscono un rischio per la sicurezza delle persone, delle strutture o del battello.
- È vietato fumare, bere e consumare cibi a bordo. Tuttavia, la ristorazione è possibile per crociere private su espressa autorizzazione di BATORAMA.
- BATORAMA declina qualsiasi responsabilità per perdita, furto o danno ad abbigliamento, bagagli a mano, attrezzature e altri effetti personali di clienti e passeggeri.
- BATORAMA si riserva il diritto di addebitare al cliente qualsiasi danno, causato da lui stesso o da un membro del suo gruppo, alle attrezzature.
- BATORAMA si riserva il diritto di rifiutare l'accesso a bordo o di sbarcare il passeggero in questione, durante le crociere, in caso di abbigliamento inappropriato, comportamento inadeguato alla crociera, inadempienza di uno degli obblighi del presente articolo o delle indicazioni o istruzioni. Tali misure non danno alcun diritto a indennizzo o risarcimento per il passeggero interessato. BATORAMA può rivendicare quest'ultima riparazione per qualsiasi pregiudizio frutto di violazioni o azioni, o richiederla in garanzia in caso di chiamata in causa.

È responsabilità della persona che effettua la prenotazione garantire che tutti i partecipanti siano a conoscenza di queste condizioni e obblighi e le accettino.

3.3. Il numero massimo consentito di passeggeri ammessi a bordo è indicato su ogni battello. Questo numero può variare a seconda degli spazi riservati alle persone con mobilità ridotta. Un bambino conta come un passeggero. I posti non sono numerati. Ogni passeggero, inclusi quelli che usufruiscono di una tariffa gratuita, devono essere muniti di biglietto (biglietto di gruppo eventualmente).

3.4. Durante l'imbarco per crociere regolari aperte al pubblico, il personale di BATORAMA chiederà agli accompagnatori e agli autisti dei gruppi di giustificare la loro qualifica con qualsiasi mezzo e in particolare esibendo una tessera professionale, per poter usufruire della gratuità in quanto accompagnatori della comitiva e di autisti. Gli accompagnatori sono garanti del rispetto dei regolamenti e degli obblighi sopra elencati e delle istruzioni specifiche fornite dall'equipaggio al loro gruppo.

4. Responsabilità

4.1. In nessun caso, BATORAMA può essere ritenuta responsabile o tenuta a qualsiasi indennizzo in caso di forza maggiore (come in particolare acqua alta, scarsa visibilità, ghiaccio sulle rotte di percorrenza e altri casi di blocco meteo, di danno meccanico, decisione delle autorità competenti o altri gestori delle vie navigabili) risultante nell'impossibilità di eseguire un servizio o una modifica di percorso, orari o durata di una crociera. Se la formula prevede un servizio di catering, i servizi possono essere consegnati e fatturati al cliente, senza generare costi aggiuntivi per BATORAMA.

4.2. BATORAMA declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti dell'inosservanza da parte dei clienti e passeggeri delle presenti condizioni di vendita e norme di polizia generali o istruzioni di pubbliche autorità, fatti salvi danni e interessi che può chiedere per il danno subito a causa dell'inosservanza.

5. Pagamento

- 5.1. Conformemente all'articolo L. 121-20-4 2° del Codice del consumo, il diritto di recesso previsto per la vendita a distanza non è applicabile ai servizi di BATORAMA. Qualsiasi acquisto di biglietto è definitivo.
- 5.2. Le condizioni tariffarie applicabili sono quelle dalla data effettiva della prestazione come definito alla data di vendita di suddetta prestazione al cliente. Le tariffe vengono riviste periodicamente. Si possono concordare tariffe specifiche in funzione della politica commerciale di BATORAMA e degli accordi conclusi con i suoi partner.
- 5.3. Fatte salve le disposizioni per quanto riguarda la cancellazione, qualsiasi ritardo nel pagamento comporterà di diritto e senza formalità (sollecito, messa in mora preventiva), la fatturazione di interessi di mora al tasso di interessi legali maggiorato di cinque punti. Un'indennità forfettaria pari a € 40 sarà dovuta da qualsiasi professionista per qualsiasi ritardo di pagamento. Non sono concessi sconti per pagamenti in contanti o anticipati.
- 5.4. La tariffa della crociera è pubblica e destinata unicamente alla crociera. Sono disponibili e facoltativi i commenti.

6. Annullamento dell'ordine o della prenotazione

6.1. Annullamento da parte del Cliente

Qualsiasi annullamento deve essere notificato per iscritto a BATORAMA; per l'applicazione delle spese di annullamento qui di seguito previste farà fede la data di ricevimento dell'annullamento.

6.1.1 Annullamento totale

Il Cliente può procedere all'annullamento totale della sua prenotazione o dei suoi ticket alle condizioni seguenti:

Tipo di prestazione commercializzata	Termine di notifica dell'annullamento a Batorama (rispetto all'orario di partenza o di inizio della prestazione)	Spese di annullamento
<i>"Crociera regolare" aperta al pubblico</i>	Superiore a 24 ore	Nessuna spesa di annullamento
	Tra 24 ore e 1 ora *	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 20% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
	Inferiore a 1 ora *	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 100% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
	Mancata presentazione all'orario di partenza	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 100% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
<i>Privatizzazione di un battello destinato a "Crociera regolare"</i>	Superiore alle 72 ore	Nessuna spesa di annullamento
	Tra 72 e 2 ore	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 20% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
	Inferiore a 2 ore Mancata presentazione all'orario di partenza	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 100% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
<i>Crociera evento</i>	>J-15	Nessuna spesa di annullamento
	<=J-15 et >J-7	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 20% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
	<=J-7 et >J-3	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 30% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
	<=J-3	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 40% del prezzo della prestazione, IVA inclusa
	Mancata presentazione all'orario d'inizio della prestazione	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 50% del prezzo della prestazione, IVA inclusa

(*) Tempo limite portato a 1 ora e 10 per le transazioni su internet

È stabilito che le spese di annullamento di cui sopra sono solo quelle corrispondenti all'annullamento della prestazione di trasporto e/o messa a disposizione del battello nel contesto di privatizzazioni, con l'esclusione dei costi per servizi eventualmente annessi (catering, animazione a bordo...) legati alla privatizzazione, i quali saranno addebitati in aggiunta secondo le condizioni comunicate al cliente sul preventivo preliminare. Le spese di annullamento saranno detratte dall'ammontare della caparra e/o di qualsiasi altro versamento già effettuato.

6.1.2 Annullamento parziale (biglietti per "Crociera regolare" aperta al pubblico)

Il cliente può procedere all'annullamento parziale (inteso come diminuzione del numero di passeggeri inizialmente ordinati) della sua prenotazione o dei suoi biglietti alle condizioni seguenti:

Termine di notifica dell'annullamento a Batorama (rispetto all'orario di partenza o di inizio della prestazione)	Spese di annullamento
Superiore a 24 ore	Nessuna spesa di annullamento
Tra 24 ore e 1 ora*	<ul style="list-style-type: none"> Se l'annullamento riguarda meno di 10 posti a sedere: nessuna cancellazione Se l'annullamento riguarda 10 posti a sedere e più: sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 20% del prezzo dei posti annullati, IVA inclusa
Inferiore a 1 ora *	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 100% del prezzo dei posti annullati, IVA inclusa
Mancata presentazione all'orario di partenza	Sono dovute da parte del cliente spese di annullamento pari al 100% del prezzo dei posti non occupati, IVA inclusa

(*) Tempo limite portato a 1 ora e 10 per le transazioni su internet

Le spese di annullamento saranno detratte dall'ammontare della caparra e/o di qualsiasi altro versamento già effettuato.

6.2. Annullamento o circuito parziale a causa di BATORAMA

6.2.1 Annullamento totale del circuito previsto

In caso di annullamento della totalità dei servizi da parte di Batorama o impossibilità a navigare, tranne casi di forza maggiore, BATORAMA propone, a discrezione del cliente:

- Per un biglietto per "Crociera regolare aperta al pubblico": un'altra partenza per un circuito simile, un biglietto 'aperto' (controetichetta per un biglietto da utilizzare entro un periodo definito da Batorama e un minimo di tre mesi) o il rimborso totale.
- Per una privatizzazione: un'altra partenza per un circuito simile per una data e un orario da definire in funzione della disponibilità oppure il rimborso totale.

BATORAMA non sarà ritenuta responsabile per eventuali danni diretti o indiretti derivanti da tale annullamento o impossibilità.

6.2.2 Realizzazione di un circuito parziale

In caso di impossibilità a effettuare la crociera completa prevista, per qualsivoglia ragione (guasto meccanico, condizioni meteorologiche avverse, divieto amministrativo, ecc.) - salvo casi di forza maggiore -, si applicherà una riduzione di prezzo al cliente in proporzione al percorso completato.

6.2.3 Modalità di rimborso

In biglietteria non è possibile alcun rimborso diretto. Eventuali rimborsi richiesti dal cliente devono essere eseguiti dietro richiesta scritta inviata per posta o depositata, entro un periodo massimo di un mese dalla data della prestazione, utilizzando il modulo fornito dal personale di Batorama o disponibile in biglietteria; questo modulo compilato deve essere accompagnato dal biglietto originale. Nessuna richiesta di rimborso sarà presa in considerazione oltre questo termine.

7. Protezione dei dati personali

Al fine di elaborare gli ordini e offrire i propri servizi, Batorama deve eseguire un trattamento dei dati personali del cliente che vengono raccolti durante la registrazione al sito e / o per qualsiasi ordinazione di biglietti. Informazioni relative alla raccolta di dati personali sono accessibili per intero alla sezione "Informativa sulla privacy" del sito internet.

8. Altro

BATORAMA si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni generali, in quanto la nuova versione si applica ai contratti conclusi a partire dal momento in cui viene visualizzata. Le presenti condizioni generali prevalgono su tutte le altre disposizioni contenute nei documenti presentati dal cliente.

9. Controversie

Sono applicabili in via esclusiva le leggi francesi. Qualsiasi controversia in merito al Porto autonomo di Strasburgo è sotto l'autorità dei tribunali competenti di Strasburgo. Nel caso di un cliente consumatore o non-professionista, in alternativa si possono scegliere i tribunali competenti del rispettivo luogo di domicilio.