

Condizioni generali di contratto

della Schloss Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H. per i contratti sui voucher

1. Generale

- 1.1 Le presenti Condizioni generali di contratto sono valide per tutti i contratti stipulati fra la Schloss Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H. (denominata qui di seguito "SKB") con i Clienti in possesso di voucher.
- 1.2 Un contratto sui voucher può essere stipulato soltanto da agenzie di viaggio autorizzate, guide turistiche autorizzate e alberghi.
- 1.3 Mediante il sistema di voucher di SKB, il pagamento dei biglietti d'ingresso per la visita delle Sale d'esposizione, del Labirinto, della Gloriette, dei Giardini del principe ereditario e del Museo per i bambini nel Castello di Schönbrunn, nonché degli Appartamenti imperiali, del Museo di Sisi e del Museo delle argenterie di corte nel palazzo imperiale Hofburg e dell'Hofmobiliendepot – Museo del mobile di Vienna viene effettuato senza contanti fra SKB ed il Cliente in possesso di voucher. Premessa fondamentale è la stipulazione di un contratto quadro (contratto sui voucher), basato sulle presenti Condizioni generali di contratto e sulla concessione da parte del Cliente in possesso di voucher di un'autorizzazione di addebito per gli accrediti a favore di SKB presso un istituto bancario austriaco.
- 1.4 I clienti che non abbiano relazione bancaria austriaca si obbligano a depositare su un conto comunicato da SKB un importo infruttifero di EUR 800,- per il primo anno dell'accordo sui voucher, versandolo sul conto comunicato da SKB. Negli anni a seguire l'importo del deposito da corrispondere sarà calcolato in base al fatturato mensile massimo dell'anno precedente, laddove tale importo non potrà essere inferiore a EUR 800 . Il deposito resterà presso SKB fino al termine del contratto di voucher e servirà a garantire i crediti di SKB. Il deposito non verrà compensato mediante le fatture correnti del Cliente in possesso di voucher.
- 1.5 Dopo che SKB avrà ricevuto il contratto sui voucher firmato e la copia dell'autorizzazione di addebito destinata al beneficiario dei pagamenti, ai sensi del comma 1.4, SKB invia al Cliente in possesso di voucher le etichette adesive con il codice a sbarre stampato (edichette con codice a sbarre) per i voucher del cliente. Servendosi di un voucher così stampato sarà possibile effettuare presso le casse il pagamento dei biglietti d'ingresso senza contanti. Il cliente in possesso di voucher potrà in qualsiasi momento ordinare nuove etichette adesive con il codice a sbarre oppure potrà copiarle personalmente. I voucher senza codice a sbarre non sono validi.
- 1.6 I Clienti in possesso di voucher sono tenuti ad annullare tempestivamente gli appuntamenti prenotati per la visita di cui non abbiano più bisogno. L'annullamento degli appuntamenti per la visita non più necessari deve avvenire non oltre due ore

prima dell'orario della visita in questione, tramite Internet o telefonicamente. Se il mancato rispetto di questa norma si ripete per oltre tre volte in caso di annullamento, la base di conteggio della Overriding Commission (comma 3.6) viene ridotta di EUR 250 per ogni prenotazione scaduta.

- 1.7 I Clienti in possesso di voucher si obbligano, per la visita guidata delle Sale d'esposizione, del Labirinto, della Gloriette, dei Giardini del principe ereditario e del Museo per i bambini nel Castello di Schönbrunn, nonché degli Appartamenti imperiali, del Museo di Sisi e del Museo delle argenterie di corte nel palazzo imperiale Hofburg e dell'Hofmobiliendepot-Museo del mobile, a servirsi esclusivamente di guide in possesso di un'autorizzazione rilasciata da SKB.
- 1.8 Apponendo la firma del contratto sui voucher e concedendo l'autorizzazione all'addebito per gli accrediti, ovvero pagando il deposito, il Cliente in possesso di voucher riconosce la validità delle presenti Condizioni generali di contratto. Eventuali deroghe dalle presenti Condizioni generali di contratto sono valide soltanto nella misura in cui vengano concordate per iscritto dalle parti contraenti. Le proprie Condizioni generali di contratto del Cliente in possesso di voucher non sono valide, anche in mancanza di un'esplicita opposizione ad esse da parte di SKB. Un eventuale adempimento di singole norme da parte di SKB non rappresenta un'approvazione delle Condizioni generali di contratto del Cliente in possesso di voucher .

2. Pagamento

- 2.1 SKB conteggia i voucher mensilmente, fatto salvo il comma 2.2 in base al numero effettivo dei visitatori. Sulla fattura saranno indicati separatamente gli ingressi a Schönbrunn, Hofburg e Kaiserliches Hofmobiliendepot-Museo del mobile.
- 2.2 Le differenze fra il numero effettivo dei visitatori rispetto a quello indicato sul voucher vanno annotate per iscritto sul voucher stesso. Tale annotazione dev'essere confermata dal rappresentante autorizzato del Cliente in possesso di voucher mediante l'apposizione della sua firma. Soltanto in presenza di un'annotazione scritta così firmata si potrà tener conto delle differenze fra il numero di visitatori nella fattura.
- 2.3 I codici di riferimento indicati sul voucher (ad esempio numero di prenotazione interno, designazione del gruppo ecc.) possono essere rilevati dalle casse, su richiesta del Cliente, ed indicati sulla fattura. Alla fattura possono essere allegate le copie dei voucher soltanto se i voucher al momento della conversione vengono consegnati in copia alla cassa.
- 2.4 Il Cliente in possesso di voucher potrà presentare reclamo contro la fatturazione mensile dei voucher soltanto entro il giorno 20 del mese seguente. Dopo quella data la fatturazione sarà considerata accettata.

3. Prezzi

- 3.1 Tutti i prezzi indicati all'allegato 1 dell'accordo sui voucher (prezzi per i Clienti in possesso di voucher) s'intendono in euro. Si tratta di prezzi che SKB fattura ai Clienti in possesso di voucher. L'allegato 1 verrà ripubblicato in caso di modifiche. SKB si riserva la facoltà di cambiare i prezzi.
- 3.2 In caso di cambiamento dei prezzi dei voucher, SKB fa pervenire tempestivamente ai Clienti in possesso di voucher i prezzi consigliati per i biglietti agli utenti finali. Tali prezzi consigliati corrispondono ai prezzi dei biglietti pubblicati sul sito web di SKB.
- 3.3 All'utente finale non può essere comunicato un prezzo inferiore a quello del listino ufficiale. Le parti contraenti concordano la confidenzialità in merito ai prezzi dei voucher. Il Cliente in possesso di voucher si obbliga a non mettere direttamente a disposizione di terzi i prezzi in questione. Non è permesso offrire i biglietti ad un prezzo inferiore rispetto ai prezzi ufficiali di listino.
- 3.4 In caso di ricorso a biglietti a tariffe scontate (ad esempio per i bambini, gli scolari e gli studenti), la legittimazione allo sconto deve avvenire presso la cassa. Per le scolaresche è necessario presentare un elenco degli scolari con i nominativi e le date di nascita degli scolari e il timbro della scuola.
- 3.5 Il sistema di sconti concordato all'allegato 2 del contratto sui voucher (Overriding) è valido per un anno e viene fissato da SKB alla fine di ciascun anno per l'anno a venire. Il sistema di sconti viene comunicato ai Clienti in possesso di voucher insieme alla fatturazione dell'anno precedente (entro e non oltre il 28 febbraio).
- 3.6 Per il conteggio della Overriding Commission (sconto) saranno conteggiati i fatturati annui netti dei Clienti in possesso di voucher degli ingressi pagati mediante voucher a Schönbrunn, Hofburg e Hofmobiliendepot-Museo del mobile. In base al sistema di sconti dell'anno in questione, a seconda del fatturato annuo netto sarà calcolata una Overriding Commission.
- 3.7 Nella base di fatturazione per la Overriding Commission sarà contemplato esclusivamente il fatturato ottenuto pagando mediante voucher. Il fatturato di altro genere (ad esempio proveniente da biglietteria elettronica) non verrà attribuito da SKB ai singoli clienti e non potrà pertanto essere considerato nella base di conteggio della Overriding Commission.
- 3.8 L'Overriding Commission ottenuta nel corso di un anno sarà conteggiata tenendo conto di eventuali interessi di mora scoperti, spese per solleciti e fatture del Cliente in possesso di voucher oppure con le prossime fatture dell'anno successivo. Il pagamento degli importi restanti eccedenti i crediti esistenti di SKB avviene soltanto dietro esplicita richiesta del cliente.

- 3.9 Nella misura in cui non ci siano obblighi di pagamento scoperti e il Cliente in possesso di voucher denunci il contratto di voucher, la Overriding Commission al termine del preavviso verrà versata entro un mese dalla richiesta del Cliente in possesso di voucher su un conto da questi comunicato.

4. Pagamento

- 4.1 Il Cliente in possesso di voucher concede per il pagamento dei voucher l'autorizzazione di addebito per gli accrediti a favore di SKB presso un istituto bancario austriaco. In base a tale autorizzazione di addebito per gli accrediti, SKB può addebitare l'importo della relativa fattura sul conto comunicato.
- 4.2 Se in caso eccezionale un addebito risultasse impossibile, il Cliente in possesso di voucher è tenuto ad effettuare il pagamento entro 14 giorni dalla data della fattura. Dopo di quella data è tenuto a concedere senza alcun indugio l'autorizzazione di addebito per gli accrediti.
- 4.3 Per i clienti che non siano in possesso di relazione bancaria austriaca (disciplina del deposito ai sensi del comma 1.4) vale la scadenza di pagamento di 14 giorni dal ricevimento della fattura. Il deposito da effettuare ai sensi del comma 1.4 serve esclusivamente a garantire i crediti di SKB e non al pagamento delle fatture correnti.
- 4.4 Il Cliente in possesso di voucher deve indicare nei pagamenti il proprio nome, il numero di fattura e l'importo. Gli assegni vengono accettati esclusivamente per il pagamento e soltanto previo esplicito accordo.
- 4.5 Se l'addebito dell'importo fatturato non è possibile, e se non avvengono pagamenti entro le scadenze indicate al comma Punkt 4.2, SKB invia un sollecito a spese del Cliente. Se allo scadere di una settimana dal primo sollecito non è stato effettuato il pagamento, il Cliente in possesso di voucher viene bloccato. A partire dal questo momento SKB non accetta più i voucher del Cliente, e le prenotazioni del Cliente vengono rifiutate a partire dal momento del blocco. Il Cliente potrà allora effettuare le visite soltanto al prezzo riservato agli utenti finali e pagando il biglietto in contanti. A blocco avvenuto, SKB si riserva la denuncia del contratto con effetto immediato (comma 7.2).
- 4.6 In caso di ritardo nel pagamento, verranno calcolati interessi di mora dell'8% oltre il relativo tasso d'interesse di base pubblicato dalla Banca nazionale austriaca (§ 352 UGB) per il periodo che intercorre fra il giorno di scadenza e il giorno dell'incasso del pagamento. In caso di ritardo nel pagamento per ogni sollecito saranno addebitate spese pari a € 10,--. Dopo il terzo sollecito senza alcun effetto, a spese del Cliente in possesso di voucher un istituto incaricato dell'incasso provvederà al recupero del

credito. Nei confronti del Cliente, SKB ha diritto al rimborso integrale di tutti i costi di gestione provocati dal ritardo nel pagamento da parte del cliente, a meno che il Cliente non sia responsabile del ritardo nel pagamento.

- 4.7 SKB si riserva di emettere fattura al Cliente in merito ad eventuali crediti di risarcimento in seguito al mancato rispetto degli accordi di pagamento.
- 4.8 Tutti i pagamenti dei Clienti in possesso di voucher vengono dapprima conteggiati in merito agli interessi e alle spese ancora scoperti e soltanto in seguito vengono fatturati per gli ingressi pagati con voucher.
- 4.9 Il ricorso per vizi di qualsiasi tipo non dispensa il Cliente dal suo dovere di rispettare le condizioni di pagamento. Il Cliente in possesso di voucher rinuncia espressamente a compensare suoi crediti, a qualsiasi titolo e per qualunque rapporto giuridico, contro crediti di SKB, oppure di trattenere o ridurre per qualsiasi motivo le prestazioni di cui è debitore.
- 4.10 In caso di peggioramento della situazione patrimoniale del Cliente, oppure se SKB viene a conoscenza soltanto a stipulazione avvenuta del contratto che già all'atto della stipulazione del contratto la situazione finanziaria del Cliente era negativa, al punto da mettere a repentaglio il rispetto dei doveri contrattuali del Cliente, SKB ha il diritto di rifiutare la prestazione fino all'ottenimento o alla garanzia della controprestazione. La prova di una tale situazione patrimoniale del Cliente in possesso di voucher è ritenuta apportata grazie alle informazioni rilasciate da una agenzia d'informazioni o banca autorevole.

5. Disservizi e responsabilità

- 5.1 SKB non è responsabile in caso di ritardo o d'impossibilità di fornire la prestazione per cause di forza maggiore (ad esempio sciopero, incendio, guerra, furto ecc.) oppure per cause che non rientrino nella sfera d'influenza di SKB.
- 5.2 SKB è responsabile di fronte al Cliente per ritardi o impossibilità di fornire la prestazione per cause diverse dai motivi di cui al punto 5.1, nella misura in cui sussista quantomeno grave negligenza.
- 5.3 SKB è responsabile di un danno insorto per il Cliente in possesso di voucher soltanto nella misura in cui siano a carico di SKB o di uno dei suoi ausiliari premeditazione o grave negligenza. La responsabilità viene in generale limitata ad un importo pari al 10% del fatturato netto proveniente dalla vendita in questione già avvenuta di biglietti agli utenti finali.

- 5.4 E' esclusa la responsabilità per lucro cessante, per danni conseguenti o per danni causati dalle rivendicazioni di terzi.

6. Diritti d'autore

- 6.1 Il Cliente in possesso di voucher ha il permesso di usare il logo SCHLOSS SCHÖNBRUNN e le fotografie del Castello di Schönbrunn soltanto nel contesto della vendita di biglietti per Schönbrunn.
- 6.2 In particolare è fatto divieto al Cliente in possesso di voucher di utilizzare i simboli di SKB, soprattutto il simbolo SCHLOSS SCHÖNBRUNN nonché il materiale fotografico del Castello di Schönbrunn come parte integrante della propria azienda, denominazione sociale o di eventuali altre denominazioni commerciali, o di utilizzarli per la propria pubblicità in un contesto diverso dalla vendita di biglietti per Schönbrunn.

7. Durata del contratto e denuncia dello stesso

- 7.1 Nella misura in cui l'accordo sui voucher non contenga altre disposizioni, esso viene stipulato a tempo indeterminato.
- 7.2 Alla cessazione della concessione di un Cliente in possesso di voucher ai sensi del comma 1.2, allo stesso momento ha fine anche l'accordo quadro, senza denuncia separata.
- 7.3 SKB può denunciare il presente accordo sui voucher in presenza di cause importanti con effetto immediato, senza rispettare il periodo di preavviso, per iscritto (per posta, per fax, posta elettronica). In tal caso i voucher emessi dal Cliente in possesso di voucher non saranno più convertiti. Simili cause importanti sono in special modo:
- a. non adempimento o adempimento incompleto degli obblighi di pagamento;
 - b. autorizzazione all'addebito a favore di SKB mancante o carente;
 - c. insolvibilità del Cliente in possesso di voucher ;
 - d. violazione di norme contrattuali essenziali, in particolare delle norme di cui ai comma 1.4, 1.6, 1.7, 3.3, 6.2;
 - e. oltre tre violazioni della norma in merito all'annullamento degli appuntamenti di cui al comma 1.6.
- 7.4 Entrambe le parti contraenti possono denunciare il presente accordo quadro sui voucher senza indicazione di motivi nel rispetto di un tempo di preavviso di tre mesi al termine di ciascun mese di calendario per iscritto (per posta, per fax, posta elettronica).

8. Varie

- 8.1 La non validità di singole norme delle presenti Condizioni generali di contratto non pregiudica la validità delle norme restanti.
- 8.2 SKB è autorizzata a correggere in qualsiasi momento errori evidenti, ad esempio errori di scrittura o di battitura nelle fatture o nel sistema Overriding.
- 8.3 Le dichiarazioni per iscritto (anche per fax o e-mail), sono considerate come pervenute se inviate all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente.
- 8.4 Le presenti Condizioni generali di contratto integrano i contratti sinora stipulati fra SKB ed il Cliente in possesso di voucher.
- 8.5 Fra le parti contraenti sono validi soltanto gli accordi presi per iscritto. La modifica delle Condizioni generali di contratto può avvenire anch'essa soltanto in forma scritta. Ciò vale anche per la deroga dalla norma della forma scritta. Gli accordi presi oralmente non sono giuridicamente vincolanti. Il Cliente in possesso di voucher prende atto che dipendenti o terzi impiegati da SKB non sono autorizzati a fare delle promesse divergenti dagli obblighi di prestazione concordati mediante contratto (ad esempio accordi sui pagamenti, sul sistema di Overriding).
- 8.6 SKB è autorizzata a modificare le Condizioni generali di contratto. SKB è tenuta ad informare i Clienti in possesso di voucher su tali modifiche delle Condizioni generali di contratto e sulla data in cui si verificheranno almeno un mese prima dell'entrata in vigore delle modifiche. La modifica delle Condizioni generali di contratto entra in vigore nella misura in cui il Cliente in possesso di voucher non si opponga entro un mese dal ricevimento dell'informazione.
- 8.7 Per il presente rapporto contrattuale viene applicato il diritto austriaco. Il foro competente è il tribunale specificamente competente in materia di Vienna, Innere Stadt (I distretto).