TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO “PRENOTA UNA VISITA” (*(in vigore dal 22 novembre 2024)*

1) Come funziona il servizio “Prenota una visita”?

Il servizio “Prenota una visita” ti consente di acquistare on line i biglietti per visitare il nostro caseificio Latteria Soc.Coop.va La Grande Castelnovo Sotto Soc.Coop.Agricola. Il servizio è offerto da Latteria Soc.Coop.va La Grande Castelnovo Sotto Soc.Coop.Agricola *che gestisce il Caseificio con sede legale in* Via Case Melli,80 42024 Castelnovo di Sotto (RE*)*. Si tratta di un vero e proprio acquisto con contestuale pagamento on line del biglietto. L’acquisto quindi è vincolante e ti obbliga a pagare il prezzo. Così il tuo posto sarà garantito e non dovrai fare altro che venire presso il nostro Caseificio il giorno scelto per la visita. Puoi acquistare il biglietto tramite la funzione “Prenota” o, se disponibile, tramite la funzione “Regala”. Se acquisti il biglietto tramite la funzione “Prenota”, scegli la data della visita durante il procedimento di acquisto e, quindi, acquisti un biglietto a data fissa. **All’ acquisto del biglietto a data fissa non si applica il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo**, come espressamente previsto dall’art. 59, I comma, lett. n) di tale codice. Puoi in ogni caso cancellare la prenotazione, senza alcun costo, inviando una email *al seguente indirizzo info@latterialagrande.it*, almeno **sette giorni** lavorativi prima della data della visita. In tal caso, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto entro e non oltre 14 giorni di calendario dalla data in cui il Caseificio ha ricevuto la tua richiesta di cancellazione. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Nel caso in cui, invece, tu non ti avvalga del diritto di cancellazione nel termine e con le modalità indicati, tratterremo il prezzo del biglietto anche nel caso in cui tu non possa partecipare alla visita e quindi non riceverai alcun rimborso. Se, invece, acquisti il biglietto tramite la funzione “Regala”, sarà la persona a cui regali il biglietto a scegliere la data della visita in un momento successivo all’acquisto, entro i termini di durata del buono regalo. Tu acquisti, quindi, un biglietto a data aperta a cui si applica il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo. Hai quindi il diritto di recedere dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta entro i 14 giorni di calendario successivi al giorno in cui ricevi l’e-mail contenente il buono regalo, inviando la dichiarazione di recesso o il modulo tipo di recesso (che trovi in calce ai presenti Termini e Condizioni, dopo le Istruzioni Tipo sul Recesso) al seguente indirizzo email *info@latterialagrande.it* o al seguente indirizzo postale Via Case Melli,80 42024 Castelnovo di Sotto (RE*)*. Puoi esercitare il diritto di recesso anche telefonando al seguente numero *0522682572*. Ti segnaliamo che l’onere

della prova dell'avvenuto recesso entro il periodo di recesso è a Tuo carico. Per tale motivo, è nel Tuo interesse avvalerti di un supporto durevole (es: e-mail) quando comunichi il tuo recesso, ferma restando la tua facoltà di esercitare il diritto anche tramite telefono. Se recedi dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta nel termine indicato, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Caseificio è stato informato della tua volontà di recedere. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Per ogni dettaglio sul diritto di recesso, ti invitiamo a consultare le Istruzioni Tipo sul Recesso in calce ai presenti Termini e Condizioni. La persona a cui regali il biglietto, che potrà utilizzarlo solo dopo aver scelto la data della visita e confermato la prenotazione con le modalità ed entro i termini indicati nel buono regalo, avrà poi il diritto di cancellazione entro i sette giorni che precedono tale data, come sopra indicato.

2) Chi mi vende il biglietto?

Il biglietto è venduto da Latteria Soc.Coop.va La Grande Castelnovo Sotto Soc.Coop.Agricola che organizza la visita che ha sede in Via Case Melli,80 42024 Castelnovo di Sotto (RE)-

(partita IVA '00147110357; numero di telefono: 0522682572; indirizzo e-mail: info@latterialagrande.it)

3) Cosa devo fare per acquistare il biglietto per una visita?

Acquistare il biglietto è molto semplice. Dopo aver scelto la visita che vuoi effettuare, scegli la data e l'ora tra quelle disponibili. Procedi quindi all'inserimento dei dati che ti vengono richiesti e del numero dei biglietti che desideri acquistare. Scegli quindi il metodo di pagamento e procedi al pagamento on line. Completato l'acquisto, ti invieremo immediatamente una e-mail di conferma dell'ordine con tutte le indicazioni utili per la visita e, in allegato, il biglietto o i biglietti acquistati. I biglietti sono scaricabili già dalla "*thank you page*" cioè dalla pagina che compare sul sito una volta completato l'acquisto. Nel caso in cui sia disponibile anche la funzione "Regala", dopo aver scelto la visita che vuoi effettuare, scegli se procedere all'acquisto di un biglietto a data fissa, cliccando su "Prenota" o se procedere all'acquisto di un biglietto a data aperta, cliccando su "Regala". Nel primo caso, il procedimento di acquisto sarà quello appena descritto. Nel secondo caso, il procedimento sarà il medesimo, ma non ti sarà chiesto di scegliere la data della visita. Sarà la persona a cui regali il biglietto a scegliere la data della visita in un momento successivo all'acquisto, entro i termini di durata del buono regalo. Per effettuare tale scelta, dovrà cliccare sul link contenuto nel buono regalo

che invieremo a te e che tu, a tua volta, invierai al destinatario del regalo e procedere come indicato nella risposta alla domanda 7) che segue.

4) Posso cancellare la visita e ottenere il rimborso del biglietto?

All'acquisto del biglietto della visita a data fissa (che puoi effettuare utilizzando la funzione "Prenota") non si applica il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo, come espressamente previsto dall'art. 59, I comma, lett. n) di tale codice. Puoi però cancellare la prenotazione senza alcun costo inviando una email *al seguente indirizzo info@latterialagrande.it*, almeno **sette giorni** lavorativi prima della data della visita. In tal caso, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Nel caso in cui, invece, tu non ti avvalga del diritto di cancellazione nel termine e con le modalità indicati, tratterremo il prezzo del biglietto anche nel caso in cui tu non possa partecipare alla visita e quindi non riceverai alcun rimborso. All'acquisto del biglietto della visita a data aperta (che puoi effettuare utilizzando la funzione "Regala", se disponibile). si applica il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo. Hai quindi il diritto di recedere dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta entro i 14 giorni di calendario successivi al giorno in cui ricevi l'e-mail contenente il buono regalo, inviando la dichiarazione di recesso o il modulo tipo di recesso (che trovi in calce ai presenti Termini e Condizioni, dopo le Istruzioni Tipo sul Recesso) al seguente indirizzo email *info@latterialagrande.it* o al seguente indirizzo postale Via Case Melli,80 42024 Castelnovo di Sotto (RE*)*- Puoi esercitare il diritto di recesso anche telefonando al seguente numero *0522682572.* Ti segnaliamo che l'onere della prova dell'avvenuto recesso entro il periodo di recesso è a Tuo carico. Per tale motivo, è nel Tuo interesse avvalerti di un supporto durevole (es: e-mail) quando comunichi il tuo recesso, ferma restando la tua facoltà di esercitare il diritto anche tramite telefono. Se recedi dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta nel termine indicato, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Caseificio è stato informato della tua volontà di recedere. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Per ogni dettaglio sul diritto di recesso, ti invitiamo a consultare le Istruzioni Tipo sul Recesso in calce ai presenti Termini e Condizioni. La persona a cui regali il biglietto, che potrà utilizzarlo solo dopo aver scelto la data della visita e confermato la prenotazione con le modalità ed entro i termini indicati nel buono regalo, avrà poi il diritto di cancellazione entro i sette giorni che precedono tale data, come sopra indicato.

5) Cosa succede se non mi presento alla visita o se non posso partecipare?

Puoi cancellare la prenotazione senza alcun costo, inviando una email *al seguente indirizzo info@latterialagrande.it* almeno **sette giorni** lavorativi prima della data della visita. In tal caso, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Nel caso in cui, invece, tu non ti avvalga del diritto di cancellazione nel termine e con le modalità indicati, tratterremo il prezzo del biglietto anche nel caso in cui tu non possa partecipare alla visita e quindi non riceverai alcun rimborso. Ti ricordiamo che nel caso di acquisto di un biglietto a data aperta (che puoi effettuare utilizzando la funzione "Regala", se disponibile) si applica il diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo. Hai quindi il diritto di recedere dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta entro i 14 giorni di calendario successivi al giorno in cui ricevi l'e-mail contenente il buono regalo, inviando la dichiarazione di recesso o il modulo tipo di recesso (che trovi in calce ai presenti Termini e Condizioni, dopo le Istruzioni Tipo sul Recesso) al seguente indirizzo email al seguente indirizzo email *info@latterialagrande.it* o al seguente indirizzo postale Via Case Melli,80 42024 Castelnovo di Sotto (RE*)*- Puoi esercitare il diritto di recesso anche telefonando al seguente numero *0522682572*. Ti segnaliamo che l'onere della prova dell'avvenuto recesso entro il periodo di recesso è a Tuo carico. Per tale motivo, è nel Tuo interesse avvalerti di un supporto durevole (es: e-mail) quando comunichi il tuo recesso, ferma restando la tua facoltà di esercitare il diritto anche tramite telefono. Se recedi dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta nel termine indicato, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Caseificio è stato informato della tua volontà di recedere. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Per ogni dettaglio sul diritto di recesso, ti invitiamo a consultare le Istruzioni Tipo sul Recesso in calce ai presenti Termini e Condizioni. La persona a cui regali il biglietto, che potrà utilizzarlo solo dopo aver scelto la data della visita e confermato la prenotazione con le modalità ed entro i termini indicati nel buono regalo, avrà poi il diritto di cancellazione entro i sette giorni che precedono tale data, come sopra indicato.

6) Posso acquistare un biglietto per regalarlo?

Si, se è disponibile la funzione "Regala". Tramite tale funzione puoi acquistare un biglietto a data aperta da regalare a chi desideri. Effettuato l'acquisto, riceverai il buono regalo che contiene tutte le indicazioni per

consentire al destinatario del regalo di scegliere la data della visita entro il periodo di validità del buono. Per regalargli la visita, non dovrai fare altro che inviargli e/o consegnargli il buono regalo. Il destinatario del regalo dovrà quindi cliccare nel link indicato nel buono regalo, inserire il codice regalo contenuto nel buono e, fornire i dati che gli saranno richiesti, scegliere la data della visita e confermare la prenotazione. Gli sarà quindi inviato per email il biglietto per la visita che dovrà presentare al Caseificio il giorno della visita. Come indicato sul buono, non è possibile presentarsi presso il Caseificio solo con il buono regalo.

7) Mi hanno regalato una visita, cosa devo fare per poterla effettuare? Se ti hanno regalato una visita, ti avranno sicuramente inviato o consegnato il buono regalo. Nel caso in cui non lo avessero fatto, richiedilo. E' infatti necessario tale buono per poter accedere al link che ti consente di scegliere la data della visita, confermare la prenotazione e ricevere il biglietto necessario per poter effettuare la vista. Una volta in possesso del buono regalo, clicca sul link contenuto nel buono e inserisci il codice regalo indicato nel buono. Fornisci quindi i dati richiesti, scegli la data della visita e conferma la prenotazione. Ti sarà quindi inviato per email il biglietto per la visita che dovrai presentare al Caseificio il giorno della visita. Come indicato sul buono, non è possibile presentarsi presso il Caseificio solo con il buono regalo. Ti ricordiamo che puoi cancellare la prenotazione senza alcun costo, inviando una email *al seguente indirizzo info@latterialagrande.it*, almeno **sette giorni** lavorativi prima della data della visita. In tal caso, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Nel caso in cui, invece, tu non ti avvalga del diritto di cancellazione nel termine e con le modalità indicati, tratterremo il prezzo del biglietto anche nel caso in cui tu non possa partecipare alla visita e quindi non riceverai alcun rimborso.

8) A chi posso rivolgermi se c'è un problema con il biglietto?

Puoi contattare la nostra assistenza e/o presentare un reclamo con le seguenti modalità: contattando il numero *0522682572 o scrivendo a info@latterialagrande.it.*

9) Come posso pagare i biglietti?

Puoi pagare in biglietti on line, seguendo le istruzioni che troverai nell'apposito passaggio del procedimento di acquisto all'interno del quale trovi anche l'indicazione delle carte di credito e di debito accettate per il pagamento.

10) Quale legge disciplina il contratto di acquisto e qual è il foro competente in caso di controversia?

Il contratto di acquisto del biglietto è disciplinato dalla legge italiana.

Se sei un consumatore, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione dei presenti Termini e Condizioni e/o derivante dall'acquisto del biglietto è competente il foro del luogo in cui risiedi o hai eletto domicilio.

11) Si applicano al contratto meccanismi di risoluzione alternativi delle controversie

Si. Ai sensi dell'art. 141-*sexies*, III comma, Codice del Consumo, ti informiamo che, nel caso tu sia un consumatore e tu abbia presentato un reclamo direttamente al Caseificio, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, il Caseificio ti fornirà le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di *Alternative Dispute Resolution* per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base ai presenti Termini e Condizioni (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-*bis* e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

Il Caseificio ti informa inoltre che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo **HTTP://EC.EUROPA.EU/CONSUMERS/ODR/** . Attraverso tale piattaforma, se sei un consumatore, potrai consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

Sono fatti salvi in ogni caso il diritto dell'utente consumatore di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dai presenti Termini e Condizioni, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale, nonché la possibilità, ove ne ricorrano i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis del Codice del Consumo.

Inoltre, per ogni controversia transfrontaliera relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione dei presenti Termini e Condizioni, l'utente, ricorrendone le condizioni, può introdurre il procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del

Consiglio, dell'11 luglio 2007, di fronte all'organo giurisdizionale competente, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 5.000,00 alla data in cui l'organo giurisdizionale competente riceve il modulo di domanda. Il testo del Regolamento è reperibile sul sito **HTTPS://EUR-LEX.EUROPA.EU/ELI/REG/2007/861/OJ** .

ISTRUZIONI TIPO SUL RECESSO

Diritto di Recesso

Hai il diritto di recedere dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta, finalizzato tramite l'uso della funzione "Regala", senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno in cui ricevi l'email con il buono regalo. Per esercitare il diritto di recesso, sei tenuto a informarci della tua decisione di recedere dal contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica) da inviare al seguente indirizzo email al seguente indirizzo *info@latterialagrande.it* o al seguente indirizzo postale Via Case Melli,80 42024 Castelnovo di Sotto (RE*)* A tal fine puoi utilizzare il modulo tipo di recesso che trovi in calce alle presenti istruzioni, ma non è obbligatorio. Puoi esercitare il diritto di recesso anche telefonando al seguente numero 0522682572. Ti segnaliamo che l'onere della prova dell'avvenuto recesso entro il periodo di recesso è a Tuo carico. Per tale motivo, è nel Tuo interesse avvalerti di un supporto durevole (es: e-mail) quando comunichi il tuo recesso, ferma restando la tua facoltà di esercitare il diritto anche tramite telefono.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente l'invio della comunicazione di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se recedi dal contratto di acquisto del biglietto a data aperta nel termine indicato, ti sarà rimborsato interamente il prezzo del biglietto senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Caseificio è stato informato della tua volontà di recedere. Il rimborso avverrà sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Non dovrai sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

MODULO TIPO DI RECESSO

Destinatario: Latteria Soc.Coop.va La Grande Castelnovo Sotto Soc.Coop.Agricola email *info@latterialagrande.it* o al seguente indirizzo postale Via Case Melli,80 42024 Castelnovo di Sotto (RE*)*- Puoi esercitare il diritto di recesso anche telefonando al seguente numero *0522682572*

- Con la presente io/noi* notifichiamo il recesso dal mio/nostro* contratto di acquisto del seguente voucher regalo per la visita al caseificio*:

Codice regalo	**Descrizione regalo (visita)**	**Quantità**

Numero d'Ordine: _____

Ordinato il: _____,

Ricevuto il: _____

Nome e indirizzo dell'acquirente: _____

- Firma dell'acquirente (solo se il presente modulo è inviato in versione cartacea)

_____
_____

- Data _____/_____/_____

(*) cancellare la dicitura inutile