

# Termini e Condizioni

## Alpine Urban Adventures

*Ultimo aggiornamento: 4 Maggio 2026*

I presenti Termini e Condizioni regolano tutte le prenotazioni, i tour, le esperienze e i servizi offerti da Alpine Urban Adventures a Lugano, Svizzera.

Effettuando una prenotazione o partecipando a un'esperienza Alpine Urban Adventures, il cliente conferma di aver letto, compreso e accettato i presenti Termini e Condizioni.

---

## 1. Descrizione del servizio

Alpine Urban Adventures offre esperienze turistiche private guidate a Lugano.

Il servizio consiste in un'esperienza ricreativa e turistica. I percorsi seguono itinerari predefiniti e, di norma, iniziano e terminano nello stesso punto di incontro selezionato.

Il servizio non è un servizio taxi, transfer, navetta, trasporto pubblico o trasporto su richiesta. I clienti non possono scegliere liberamente destinazioni, richiedere trasporti personalizzati punto-punto o utilizzare il servizio come sostituto di un mezzo di trasporto.

Il veicolo viene utilizzato come parte dell'esperienza guidata ed è accessorio rispetto all'attività turistica complessiva.

---

## 2. Prenotazione

Le prenotazioni devono essere effettuate in anticipo tramite una piattaforma di prenotazione approvata, un codice QR o un canale di prenotazione autorizzato.

Una prenotazione è confermata solo dopo che:

1. le informazioni richieste del cliente sono state inviate;
2. il tour, la data e l'orario selezionati sono stati confermati;
3. il pagamento completo è stato ricevuto;
4. il cliente ha accettato i presenti Termini e Condizioni.

Alpine Urban Adventures può rifiutare, annullare o modificare una prenotazione se necessario per motivi di sicurezza, operativi, legali, tecnici, meteorologici o di disponibilità.

---

### **3. Informazioni del cliente**

Il cliente deve fornire informazioni corrette e complete al momento della prenotazione, inclusi nome, dati di contatto, data di nascita, nazionalità e qualsiasi altra informazione richiesta.

Il cliente è responsabile della correttezza delle informazioni fornite.

Alpine Urban Adventures non è responsabile per problemi causati da informazioni errate, incomplete o false fornite dal cliente.

---

### **4. Prezzi e pagamento**

I prezzi sono indicati al momento della prenotazione.

Il pagamento deve essere completato prima che la prenotazione sia confermata.

I metodi di pagamento accettati possono includere carta di credito, carta di debito, Apple Pay, Google Pay o altri metodi disponibili tramite la piattaforma di prenotazione o pagamento.

Tutti i prezzi sono indicati in franchi svizzeri, salvo diversa indicazione.

Eventuali sconti, codici QR, codici referral o codici promozionali devono essere utilizzati al momento della prenotazione e non possono essere applicati retroattivamente.

---

### **5. Punto di incontro e percorso**

Il punto di incontro deve essere selezionato al momento della prenotazione.

I tour iniziano e terminano nello stesso punto di incontro selezionato, salvo diversa conferma scritta da parte di Alpine Urban Adventures.

I clienti non possono richiedere punti diversi di partenza e arrivo.

I percorsi sono predefiniti e possono essere modificati da Alpine Urban Adventures per motivi di sicurezza, traffico, chiusure stradali, condizioni meteorologiche, problemi tecnici o esigenze operative.

Alpine Urban Adventures non garantisce l'accesso a specifiche strade, punti panoramici, attrazioni o fermate.

---

## 6. Arrivo del cliente e ritardo

I clienti devono arrivare al punto di incontro almeno **10 minuti prima** dell'orario previsto per l'inizio del tour.

In caso di ritardo del cliente, Alpine Urban Adventures può abbreviare il tour, riprogrammarlo oppure considerare la prenotazione come mancata presentazione.

Non è dovuto alcun rimborso se il cliente perde il tour a causa di ritardo, punto di incontro errato, informazioni di prenotazione errate o mancata presenza.

---

## 7. Cancellazione e rimborsi

Il cliente può annullare o richiedere modifiche secondo le regole di cancellazione indicate al momento della prenotazione.

Struttura consigliata:

- più di 48 ore prima del tour: rimborso completo o riprogrammazione gratuita;
- tra 24 e 48 ore prima del tour: rimborso del 50% o riprogrammazione soggetta a disponibilità;
- meno di 24 ore prima del tour: nessun rimborso;
- mancata presentazione: nessun rimborso.

Alpine Urban Adventures può annullare o riprogrammare un tour a causa di maltempo, problemi tecnici, indisponibilità del veicolo, motivi di sicurezza, restrizioni stradali, requisiti legali, forza maggiore o altre circostanze al di fuori del suo ragionevole controllo.

Se Alpine Urban Adventures annulla un tour prima dell'inizio, il cliente può ricevere una riprogrammazione del tour oppure il rimborso dell'importo pagato.

Alpine Urban Adventures non è responsabile per costi aggiuntivi sostenuti dal cliente, inclusi viaggi, hotel, ristoranti, parcheggi, coincidenze perse o altre spese indirette.

---

## 8. Regole di sicurezza

I clienti devono seguire tutte le istruzioni di sicurezza fornite da Alpine Urban Adventures prima, durante e dopo il tour.

I clienti devono rimanere seduti mentre il veicolo è in movimento e devono utilizzare eventuali dispositivi di sicurezza richiesti, comprese le cinture di sicurezza ove disponibili e obbligatorie.

I clienti non devono:

- alzarsi mentre il veicolo è in movimento;
- distrarre il conducente;
- aprire porte o scendere dal veicolo mentre è in movimento;
- lanciare oggetti dal veicolo;
- danneggiare il veicolo;
- comportarsi in modo aggressivo, pericoloso o irrispettoso;
- consumare sostanze illegali;
- salire a bordo in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di droghe;
- portare a bordo oggetti pericolosi, illegali o non adatti.

Alpine Urban Adventures può rifiutare la partecipazione o interrompere un tour senza rimborso se il comportamento del cliente crea un rischio per la sicurezza o disturba l'esperienza.

---

## **9. Salute, idoneità e condizioni personali**

Il cliente è responsabile di valutare se è idoneo e in grado di partecipare all'esperienza.

Il cliente deve informare Alpine Urban Adventures prima del tour di eventuali condizioni mediche, disabilità, gravidanza, problemi di mobilità, allergie o altre circostanze che possano influire sulla partecipazione in sicurezza.

Alpine Urban Adventures può rifiutare la partecipazione se ritiene ragionevolmente che la partecipazione possa creare un rischio per il cliente, gli altri passeggeri, il conducente, il pubblico o il veicolo.

La partecipazione avviene sotto la responsabilità del cliente nei limiti consentiti dalla legge svizzera.

---

## **10. Bambini e minorenni**

I minorenni possono partecipare solo se accompagnati da un genitore, tutore legale o adulto responsabile.

L'adulto accompagnatore è responsabile del comportamento e della sicurezza del minorenne durante l'esperienza.

Alpine Urban Adventures può stabilire requisiti minimi di età, altezza o sicurezza in base al veicolo, al percorso e alle norme applicabili.

---

## **11. Condizioni meteorologiche e operative**

I tour possono svolgersi in condizioni meteorologiche normali.

Alpine Urban Adventures può annullare, ritardare, abbreviare o modificare un tour a causa di pioggia, temporali, neve, temperature estreme, condizioni stradali non sicure, traffico, cantieri, eventi pubblici, istruzioni della polizia, problemi tecnici o altri motivi operativi.

Le modifiche legate al meteo non danno automaticamente diritto a compensazioni oltre alla politica di rimborso o riprogrammazione indicata sopra.

---

## **12. Veicolo e problemi tecnici**

Il veicolo utilizzato per l'esperienza è approvato per la circolazione secondo i requisiti svizzeri applicabili.

Tuttavia, Alpine Urban Adventures può annullare, ritardare o riprogrammare un tour se il veicolo diventa indisponibile o se si verifica un problema tecnico.

Se un tour non può svolgersi a causa di un problema tecnico o del veicolo imputabile ad Alpine Urban Adventures, il cliente può ricevere una riprogrammazione del tour oppure il rimborso dell'importo pagato.

Non è dovuta alcuna ulteriore compensazione per perdite indirette o inconvenienti, nei limiti consentiti dalla legge.

---

## **13. Oggetti personali del cliente**

I clienti sono responsabili dei propri effetti personali.

Alpine Urban Adventures non è responsabile per oggetti persi, rubati, danneggiati o dimenticati, salvo in caso di dolo o colpa grave.

Se vengono ritrovati oggetti smarriti, Alpine Urban Adventures può assistere nella restituzione, ma eventuali costi di spedizione, gestione o recupero sono a carico del cliente.

---

## 14. Foto, video e marketing

Alpine Urban Adventures può scattare foto o registrare video durante i tour per finalità promozionali solo con il consenso del cliente, ove richiesto.

I clienti possono scattare foto e registrare video per uso personale, a condizione che ciò non crei rischi per la sicurezza o interferisca con il tour.

L'uso commerciale di foto, video, loghi, marchi o contenuti relativi ad Alpine Urban Adventures richiede previa autorizzazione scritta.

---

## 15. Servizi e partner terzi

Le prenotazioni possono provenire da hotel, ristoranti, negozi, codici QR, partner referral o piattaforme terze.

Tali partner sono soggetti terzi indipendenti e non sono responsabili della gestione del tour, salvo diversa indicazione espressa.

Alpine Urban Adventures non è responsabile per informazioni errate fornite da terzi, salvo conferma scritta diretta da parte di Alpine Urban Adventures.

Fornitori di pagamento, piattaforme di prenotazione e servizi esterni possono applicare i propri termini e le proprie informative sulla privacy.

---

## 16. Responsabilità

Alpine Urban Adventures fornisce i propri servizi con ragionevole cura e nel rispetto della legge svizzera applicabile.

Nei limiti massimi consentiti dalla legge svizzera, Alpine Urban Adventures non è responsabile per:

- perdite indirette;
- danni consequenziali;
- perdita di godimento;
- coincidenze di viaggio perse;
- costi di hotel, ristoranti, parcheggi o trasporti;
- ritardi causati da traffico, meteo, chiusure stradali, eventi pubblici, istruzioni della polizia o terzi;
- perdite o danni causati dal comportamento del cliente;
- lesioni o danni causati dal mancato rispetto delle istruzioni di sicurezza;
- informazioni errate fornite dal cliente;
- circostanze al di fuori del ragionevole controllo di Alpine Urban Adventures.

Nulla nei presenti Termini esclude o limita la responsabilità nei casi in cui tale esclusione o limitazione non sia consentita dalla legge svizzera, inclusa la responsabilità per dolo o colpa grave.

Qualsiasi responsabilità di Alpine Urban Adventures, ove legalmente limitabile, è limitata all'importo pagato dal cliente per la relativa prenotazione.

---

## **17. Responsabilità del cliente e indennizzo**

Il cliente è responsabile del proprio comportamento e del rispetto dei presenti Termini, delle istruzioni di sicurezza e delle leggi applicabili.

Il cliente accetta di risarcire Alpine Urban Adventures per danni causati intenzionalmente, per negligenza, imprudenza o violazione dei presenti Termini, inclusi danni al veicolo, alle attrezzature, alla proprietà, al personale, ad altri clienti o a terzi.

---

## **18. Forza maggiore**

Alpine Urban Adventures non è responsabile per mancata esecuzione o ritardi causati da eventi al di fuori del suo ragionevole controllo, inclusi condizioni meteorologiche estreme, eventi naturali, incidenti, chiusure stradali, manifestazioni pubbliche, istruzioni ufficiali, pandemie, guasti tecnici, scioperi, interruzioni di corrente o altri eventi di forza maggiore.

In tali casi, Alpine Urban Adventures può annullare, riprogrammare o modificare il tour.

---

## **19. Diritto di rifiutare il servizio**

Alpine Urban Adventures può rifiutare la partecipazione, rimuovere un cliente dal tour o annullare una prenotazione senza rimborso se il cliente:

- viola i presenti Termini;
  - si comporta in modo pericoloso o abusivo;
  - appare in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di droghe;
  - rifiuta di seguire le istruzioni di sicurezza;
  - fornisce informazioni false;
  - crea un rischio per la sicurezza, la proprietà o l'esperienza.
-

## **20. Protezione dei dati**

Alpine Urban Adventures tratta i dati del cliente per la gestione delle prenotazioni, l'elaborazione dei pagamenti, la comunicazione con il cliente, la sicurezza, l'adempimento di obblighi legali e il miglioramento del servizio.

I dati del cliente possono essere trattati tramite piattaforme terze di prenotazione, pagamento, sito web o comunicazione email.

I dati personali sono trattati in conformità alla normativa svizzera applicabile in materia di protezione dei dati.

Può essere applicata una separata Informativa sulla Privacy, che deve essere resa disponibile sul sito web.

---

## **21. Proprietà intellettuale**

Tutti i contenuti presenti sul sito di Alpine Urban Adventures, inclusi testi, immagini, loghi, marchi, grafiche, design e materiali, appartengono ad Alpine Urban Adventures o ai rispettivi titolari.

Clienti e partner non possono copiare, riprodurre, distribuire, modificare o utilizzare commercialmente tali contenuti senza previa autorizzazione scritta.

---

## **22. Modifiche ai Termini**

Alpine Urban Adventures può aggiornare i presenti Termini e Condizioni in qualsiasi momento.

La versione applicabile a una prenotazione è quella disponibile al momento della prenotazione, salvo modifiche richieste dalla legge o da motivi di sicurezza.

---

## **23. Legge applicabile e foro competente**

I presenti Termini e Condizioni sono regolati dal diritto svizzero.

Il foro competente è Lugano, Cantone Ticino, Svizzera, fatti salvi eventuali fori obbligatori previsti da norme inderogabili a tutela dei consumatori.

---

## **24. Contatti**

Alpine Urban Adventures  
Lugano, Ticino, Svizzera

Email: [alpineurbanadventures@gmail.com](mailto:alpineurbanadventures@gmail.com)

Sito web: [www.alpineurban.ch](http://www.alpineurban.ch)

---

## **Accettazione**

Effettuando una prenotazione o partecipando a un'esperienza Alpine Urban Adventures, il cliente conferma di aver letto, compreso e accettato i presenti Termini e Condizioni.