

Termine e condizioni
per la piattaforma di biglietteria
Imperial Austria

(In vigore a partire da: 01.09.2026)

1. Informazioni generali

1.1. Schloß Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H., Schönbrunner Schloßstraße 47, 1130 Vienna, FN 53103v (di seguito: “Schönbrunn Group”), gestisce una piattaforma di biglietteria all’indirizzo internet www.imperialtickets.com.

1.2. Su questa piattaforma di biglietteria, i consumatori (§ 1 Konsumentenschutzgesetz; di seguito: “Clienti”) possono acquistare servizi dal Schönbrunn Group nonché da altre istituzioni presenti sul sito di Schönbrunn (di seguito: “Partner del sito”) (ad es. biglietti d’ingresso, visite guidate).

Tutti gli acquisti effettuati sulla piattaforma di biglietteria sono di seguito denominati “biglietti elettronici”.

1.3. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i contratti relativi agli e-ticket stipulati sulla piattaforma di biglietteria tra i Clienti da un lato e il Schönbrunn Group o i Partner del sito dall’altro (di seguito: “contratti di e-ticket”).

1.4. Nel caso di contratti relativi ai biglietti elettronici tra i Clienti e i Partner della sede, il Schönbrunn Group agisce esclusivamente in qualità di intermediario (trasmettendo dichiarazioni di intenti di terzi) tra i Clienti e i Partner della sede; in altre parole, il contratto relativo ai biglietti elettronici viene concluso direttamente tra il Cliente e il Partner della sede in questione. A tale riguardo, il Schönbrunn Group non si assume alcuna responsabilità per eventuali difetti nei servizi acquistati dai Clienti presso i Partner della sede.

1.5. Spuntando la casella “Ho letto le Condizioni Generali di Contratto (CGC) e ne accetto espressamente la validità”, il Cliente riconosce la validità delle Condizioni Generali di Contratto. Il Cliente può accedervi e salvarle tramite un link separato prima di concludere un contratto di biglietto elettronico.

1.6. Cliccando sul pulsante «Effettua ordine», il Cliente propone di stipulare un contratto relativo al biglietto elettronico con il Schönbrunn Group o con un partner locale. Tale proposta viene accettata dal Schönbrunn Group o dal Partner locale al momento del pagamento, mediante la messa a disposizione di un biglietto elettronico scaricabile tramite un link di download. Il contratto relativo al biglietto elettronico si conclude solo al momento di tale accettazione. Inoltre, il biglietto elettronico acquistato verrà inviato all’indirizzo e-mail fornito dal Cliente.

1.7. Il biglietto elettronico può essere utilizzato solo all’interno della fascia oraria selezionata per l’ingresso (data e, se del caso, ora) o entro il periodo di validità del rispettivo biglietto elettronico. Non è possibile utilizzare il biglietto dopo l’orario specificato; in tal caso, il biglietto elettronico diventa nullo. Non è possibile modificare a posteriori la fascia oraria selezionata per l’ingresso o il periodo di validità.

1.8. Il Cliente deve presentare il proprio biglietto elettronico prima di utilizzare il servizio acquistato dal Schönbrunn Group o dal Partner del sito. Il biglietto elettronico verrà convalidato in conformità con le disposizioni tecniche in vigore (ad es. tornelli, elettronicamente o manualmente dal personale di sorveglianza). Nel caso di biglietti elettronici che danno diritto all'utilizzo di più servizi (biglietti combinati), la convalida avviene separatamente per ciascun servizio. I biglietti elettronici non validi o già convalidati non danno diritto all'utilizzo di un servizio.

1.9. Il Cliente non ha il diritto di cedere i biglietti elettronici a terzi a titolo oneroso. Il Cliente è tenuto a conservare il proprio biglietto elettronico in modo sicuro per impedirne l'uso improprio. È responsabilità del Cliente proteggere i dispositivi utilizzati per l'acquisto e la conservazione del biglietto elettronico secondo lo stato dell'arte, al fine di impedire l'uso improprio e la duplicazione dei biglietti elettronici da parte di terzi non autorizzati.

1.10. Acquistando un biglietto elettronico, il Cliente accetta anche il regolamento interno della rispettiva sede del Schönbrunn Group o del rispettivo partner in loco.

Regolamento interno del Schönbrunn Group:

[Park and House Rules | Visitor Information | Schönbrunn Palace](#)

[House Rules | Sisi Museum](#)

[House Rules | Möbelmuseum Wien](#)

[Park and House Rules | Schloss Hof Estate](#)

1.11. Servizi offerti dal Schönbrunn Group e dai suoi Partner sul sito sono servizi forniti in relazione ad attività ricreative, per i quali è contrattualmente stabilito un momento o un periodo specifico per l'adempimento del contratto. Il Cliente non ha quindi diritto di recesso alla conclusione di un contratto di biglietteria elettronica ai sensi § 18 Abs. 1 Z. 10 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz.

2. Pagamento

2.1. Il pagamento degli e-ticket avviene secondo la modalità di pagamento scelta dal cliente durante la procedura di acquisto dell'e-ticket.

2.2. Se un pagamento già effettuato dal Cliente viene revocato prima che l'e-ticket venga riscattato, l'e-ticket diventa non valido.

2.3. Qualora non fosse possibile consegnare il biglietto elettronico al Cliente per motivi tecnici imputabili al Schönbrunn Group o a un Partner della sede, il Cliente verrà rimborsato.

3. Prezzi

Tutti i prezzi indicati sulla piattaforma di biglietteria Imperial Austria (prezzi interi e ridotti) sono espressi in euro e includono l'IVA. In caso di richiesta di prezzi ridotti, è necessario fornire la prova del diritto alla riduzione prima di usufruire del servizio in questione.

4. Interruzioni del servizio e responsabilità

4.1. Né il Schönbrunn Group né i Partner della sede sono responsabili nei confronti del Cliente per eventuali danni derivanti dalla riproduzione non autorizzata o dall'uso improprio del biglietto elettronico. Ciò non si applica nei casi di responsabilità per danno da prodotti difettosi ai sensi della Produkthaftungsgesetz, né nei casi in cui il Schönbrunn Group o un Partner della sede abbia causato il danno per colpa almeno grave, o nei casi in cui il danno derivi da lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute.

4.2. Né il Schönbrunn Group né alcun Partner della sede sono responsabili per eventuali problemi che il Cliente possa incontrare durante l'apertura o la stampa del biglietto elettronico. Il Schönbrunn Group e i Partner della sede non sono inoltre responsabili dell'esattezza e del funzionamento dell'indirizzo e-mail fornito dal Cliente, né di eventuali problemi derivanti da un indirizzo e-mail errato o non funzionante.

4.3. Il Schönbrunn Group e i Partner della sede non sono responsabili per eventuali ritardi o impossibilità di adempimento di un contratto relativo a un biglietto elettronico se il ritardo o l'impossibilità sono stati causati da terzi.

5. Servizio Clienti

I clienti possono contattare il servizio clienti per qualsiasi domanda riguardante la piattaforma di biglietteria Imperial Austria e i biglietti elettronici. Il servizio clienti può essere contattato via e-mail all'indirizzo info@imperialtickets.com.

6. Protezione dei dati

6.1. Il Schönbrunn Group utilizza una crittografia all'avanguardia per la trasmissione dei dati dei Clienti. I dati delle carte di credito non vengono mai memorizzati sui sistemi del Schönbrunn Group. Il Schönbrunn Group utilizza inoltre software all'avanguardia per proteggere i propri sistemi.

6.2. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati sono disponibili nell'informativa sulla privacy del Schönbrunn Group: www.imperialtickets.com/it/protezione-dei-dati

7. Utilizzo del sito web

7.1. Ai Clienti non è consentito riprodurre, rendere accessibili al pubblico o sfruttare in altro modo i contenuti della piattaforma di biglietteria o di altri siti web del Schönbrunn Group.

7.2. Il Schönbrunn Group non si assume alcuna responsabilità per i siti web collegati alla piattaforma di biglietteria che non sono gestiti da esso.

7.3. Il Schönbrunn Group non può garantire che l'acquisto di biglietti elettronici tramite la piattaforma di biglietteria sia sempre possibile e non si assume alcuna responsabilità al riguardo. Il Schönbrunn Group si impegna – nella misura in cui ciò sia tecnicamente possibile secondo standard ragionevoli – a garantire il funzionamento della piattaforma di biglietteria senza errori né interruzioni. Il Schönbrunn Group ha il diritto di mettere offline la piattaforma di biglietteria o di limitarne in altro

modo le funzioni qualora ciò sia necessario per motivi di sicurezza o per l'esecuzione di interventi tecnici (in particolare lavori di manutenzione).

7.4. Il Schönbrunn Group è responsabile per i danni derivanti da un malfunzionamento della piattaforma di biglietteria solo se ha causato tale malfunzionamento intenzionalmente o per grave negligenza.

8. Disposizioni varie

8.1. L'invalidità di singole disposizioni delle presenti Condizioni Generali non pregiudica la validità delle restanti disposizioni.

8.2. Le comunicazioni da parte del Schönbrunn Group si considerano ricevute se inviate all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente durante la procedura di acquisto del biglietto elettronico.

8.3. Eventuali deroghe alle presenti Condizioni Generali di Contratto sono valide solo nella misura in cui siano state espressamente concordate per iscritto tra il Cliente e il Schönbrunn Group. Gli accordi verbali non sono giuridicamente vincolanti e non si considerano esistenti.

8.4. I contratti relativi ai biglietti elettronici (compresa la questione della loro validità giuridica, interpretazione ed esecuzione) sono regolati esclusivamente dal diritto austriaco, con esclusione di tutte le norme di conflitto di leggi. Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci è esclusa.

8.5. Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante e vincolante del contratto solo nella versione in lingua tedesca; le traduzioni in altre lingue non sono vincolanti e sono fornite solo a titolo informativo.

8.6. Per tutte le controversie derivanti da o relative ai contratti relativi ai biglietti elettronici – comprese quelle relative alla loro formazione e risoluzione – e alla validità della presente clausola di giurisdizione, si concorda la giurisdizione esclusiva del tribunale competente per Vienna, Innere Stadt. Il Schönbrunn Group non partecipa ai procedimenti ai sensi della Alternative-Streitbeilegung-Gesetz.