

PRODE TOURS SOCIETÀ COOPERATIVA

Términos y condiciones del servicio

Estas condiciones oficiales regulan el sitio web y las transacciones relacionadas con los productos y servicios de Prode Tours.

Condiciones oficiales actualizadas: 11 de febrero de 2026

La versión inglesa es la única aplicable y prevalece. La traducción española se facilita por comodidad.

1. Introducción

Estas Condiciones generales se aplican a este sitio web y a las transacciones relacionadas con nuestros productos y servicios. El usuario también puede quedar vinculado por contratos adicionales relativos a su relación con nosotros o a cualquier producto o servicio recibido. Si las disposiciones de dichos contratos adicionales entran en conflicto con estas Condiciones generales, prevalecerán las disposiciones de los contratos adicionales.

2. Descripción del servicio

El servicio de vehículo con chófer (NCC - noleggio con conducente) es un servicio de transporte no regular prestado exclusivamente mediante reserva, utilizando vehículos autorizados y conducidos por chóferes profesionales.

Los servicios ofrecidos incluyen:

- Tours guiados privados y de grupo.
 - Servicios turísticos en colaboración con guías turísticos certificados.
 - Traslados desde y hacia aeropuertos, puertos y estaciones ferroviarias.
 - Excursiones y salidas de un día basadas en itinerarios acordados previamente.
-

3. Reservas

Las reservas pueden realizarse por teléfono, servicios de mensajería, correo electrónico o completando el formulario de contacto disponible en el sitio web. La reserva solo se considerará confirmada cuando el cliente reciba una confirmación escrita de Prode Tours Società Cooperativa.

4. Pagos

El pago puede solicitarse por adelantado o en el momento de la prestación del servicio, según lo acordado durante la reserva. Los depósitos y saldos pueden abonarse en efectivo, con tarjeta de crédito o mediante transferencia bancaria.

5. Política de cancelación

Reembolso completo hasta 10 días antes del servicio. Las cancelaciones realizadas diez (10) días o más antes de la fecha programada del servicio dan derecho al reembolso completo del importe pagado.

Reembolso parcial: desde 10 días hasta 48 horas antes del servicio. Las cancelaciones realizadas dentro de los diez (10) días anteriores y hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de la hora prevista de inicio dan derecho a un reembolso parcial. Los costes administrativos, de reserva y operativos, que generalmente ascienden aproximadamente al treinta por ciento (30 %) del valor total de la reserva, no son reembolsables.

Cancelaciones dentro de las 48 horas. Las cancelaciones realizadas menos de cuarenta y ocho (48) horas antes del servicio programado no dan derecho a reembolso.

6. Cambios, reprogramación y no presentación

Sujeto a disponibilidad, los servicios pueden reprogramarse incluso dentro de las cuarenta y ocho (48) horas anteriores a la hora prevista de inicio, conservando el importe íntegro de la reserva para el servicio reprogramado.

La falta de presentación en el lugar y la hora de recogida acordados, sin aviso previo, se considerará una no presentación y no dará derecho a reembolso.

En caso de alteraciones graves del viaje, incluidas cancelaciones de vuelos o cierres de puertos, Prode Tours Società Cooperativa podrá valorar las circunstancias caso por caso.

7. Responsabilidad y prestación del servicio

Todos los chóferes disponen de las licencias y autorizaciones exigidas por la normativa de transporte aplicable. Los servicios se prestan respetando las leyes de seguridad vial y las normas de circulación.

Prode Tours Società Cooperativa no será responsable de retrasos, interrupciones o problemas del servicio derivados del tráfico, condiciones meteorológicas adversas, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control razonable.

8. Conducta de los pasajeros

Queda estrictamente prohibido a los pasajeros:

- Fumar dentro del vehículo, incluidos los cigarrillos electrónicos.
- Consumir alimentos o bebidas alcohólicas sin autorización previa.
- Dañar, ensuciar o utilizar indebidamente el vehículo.

Los daños ocasionados se cobrarán a la parte responsable. El chófer se reserva el derecho de rechazar o interrumpir el servicio en caso de comportamiento peligroso, ilegal o inapropiado.

9. Equipaje y animales

Los pasajeros pueden transportar una cantidad limitada de equipaje, que deberá declararse al reservar. El equipaje adicional no acordado previamente podrá rechazarse y no será transportado.

La presencia de animales debe declararse al reservar. Los animales solo podrán transportarse acompañados de documentación sanitaria válida y respetando la normativa vigente.

10. Aceptación de las condiciones

Al confirmar o finalizar una reserva, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y condiciones.

11. Tratamiento de datos personales

Los datos personales recogidos durante el proceso de reserva se tratan de acuerdo con las leyes y normas aplicables en materia de protección de datos. Puede consultarse más información en la Política de privacidad publicada en el sitio web.

12. Carácter vinculante

Al registrarse, acceder o utilizar de cualquier otra forma este sitio web, el usuario acepta quedar vinculado por estos Términos y condiciones. El simple uso del sitio implica el conocimiento y la aceptación de estas condiciones. En determinados casos también podremos solicitar su aceptación expresa.

13. Comunicaciones electrónicas

Al utilizar este sitio web o comunicarse con nosotros por medios electrónicos, el usuario acepta y reconoce que podremos comunicarnos electrónicamente a través del sitio o por correo electrónico. Asimismo, acepta que los acuerdos, avisos, informaciones y demás comunicaciones proporcionadas electrónicamente cumplen cualquier requisito legal, incluido el requisito de forma escrita.

14. Propiedad intelectual

Nosotros o nuestros licenciantes poseemos y controlamos todos los derechos de autor y demás derechos de propiedad intelectual relativos al sitio web y a los datos, informaciones y recursos mostrados o accesibles a través de él.

14.1 Todos los derechos reservados. Salvo que un contenido indique expresamente lo contrario, no se concede licencia ni derecho alguno en virtud de derechos de autor, marcas, patentes u otros derechos de propiedad intelectual. No podrá utilizar, copiar, reproducir, ejecutar, mostrar, distribuir, incorporar en soportes electrónicos, alterar, descompilar, transferir, descargar, transmitir, monetizar, vender, comercializar o explotar comercialmente ningún recurso del sitio sin autorización escrita previa, salvo en la medida permitida por normas imperativas, como el derecho de cita.

15. Newsletter

Sin perjuicio de lo anterior, puede reenviar electrónicamente nuestra newsletter a otras personas que puedan estar interesadas en visitar el sitio web.

16. Propiedad de terceros

El sitio web puede incluir hipervínculos u otras referencias a sitios de terceros. No supervisamos ni revisamos el contenido de los sitios enlazados. Los productos o servicios ofrecidos por otros sitios están sujetos a las condiciones aplicables de esos terceros.

Las opiniones expresadas o el material presente en dichos sitios no son necesariamente compartidos ni aprobados por nosotros. No somos responsables de sus prácticas de privacidad ni de su contenido. El usuario asume todos los riesgos relacionados con el uso de esos sitios y de servicios de terceros. No asumimos responsabilidad por pérdidas o daños derivados de la divulgación de información personal a terceros.

17. Uso responsable

Al visitar el sitio web, el usuario se compromete a utilizarlo exclusivamente para los fines previstos y permitidos por estas condiciones, los contratos adicionales celebrados con nosotros, la legislación aplicable, las prácticas online generalmente aceptadas y las directrices pertinentes del sector.

Está prohibido utilizar el sitio o nuestros servicios para utilizar, publicar o distribuir material que contenga o esté vinculado a software malicioso; utilizar datos recogidos del sitio para marketing directo; o realizar una recogida de datos sistemática o automatizada sobre el sitio o en relación con él. También queda prohibida cualquier actividad que cause o pueda causar daños al sitio o interfiera con su funcionamiento, disponibilidad o accesibilidad.

18. Contenidos publicados por el usuario

Podremos poner a disposición herramientas abiertas de comunicación, como comentarios, publicaciones, foros, tableros, valoraciones, reseñas y servicios de redes sociales. Puede que no resulte posible revisar o supervisar todo el contenido compartido o enviado por los usuarios.

No obstante, nos reservamos el derecho de revisar contenidos, supervisar el uso y la actividad del sitio, y eliminar o rechazar cualquier contenido a nuestra exclusiva discreción. Al publicar información o utilizar dichas herramientas, el usuario acepta que su contenido respetará estas condiciones, no será ilegal y no vulnerará derechos de terceros.

19. Envío de ideas

No nos envíe ideas, invenciones, obras creativas u otra información que pueda considerarse propiedad intelectual suya, salvo que exista previamente un acuerdo sobre propiedad intelectual o confidencialidad.

Si comunica dicho material sin acuerdo escrito, nos concede una licencia mundial, irrevocable, no exclusiva y gratuita para utilizar, reproducir, almacenar, adaptar, publicar, traducir y distribuir el contenido en cualquier medio presente o futuro.

20. Terminación del uso

A nuestra exclusiva discreción, podremos modificar o interrumpir, temporal o permanentemente, el acceso al sitio web o a cualquier servicio disponible en él. El usuario acepta que no seremos responsables frente a él ni frente a terceros por modificaciones, suspensiones o interrupciones del acceso o del uso del sitio o de cualquier contenido compartido.

El usuario no tendrá derecho a compensación ni otro pago, aunque determinadas funciones, configuraciones o contenidos aportados por él o en los que confiaba se pierdan de forma permanente. No deberá eludir ni intentar eludir medidas de restricción de acceso al sitio.

21. Garantías y responsabilidad

Nada en esta sección limita o excluye garantías implícitas por ley cuando resulte ilegal hacerlo. El sitio web y todos sus contenidos se facilitan «tal cual» y «según disponibilidad» y pueden contener inexactitudes o errores tipográficos. Excluimos expresamente cualquier garantía, explícita o implícita, sobre disponibilidad, exactitud o integridad de los contenidos.

No garantizamos que:

- El sitio web o sus contenidos satisfagan sus necesidades.
- El sitio esté disponible de forma ininterrumpida, puntual, segura o libre de errores.

Ninguna información del sitio constituye asesoramiento jurídico, financiero o médico. Si necesita asesoramiento, consulte a un profesional cualificado.

Las siguientes disposiciones se aplican en la máxima medida permitida por la legislación aplicable y no limitan responsabilidades que legalmente no puedan limitarse. No responderemos de daños directos o indirectos, incluida la pérdida de beneficios o ingresos, pérdida o corrupción de datos, software o bases de datos, o daños a bienes o datos, sufridos por el usuario o terceros como consecuencia del acceso o uso del sitio.

Salvo disposición expresa en un contrato adicional, nuestra responsabilidad máxima por daños derivados del sitio o de productos o servicios comercializados a través de él quedará limitada al precio total pagado por dichos productos, servicios o por el uso del sitio. Este límite se aplica conjuntamente a todas las reclamaciones, acciones y causas de acción.

Salvaguarda de normas imperativas. Ninguna disposición excluye o limita responsabilidad cuando la exclusión o limitación esté prohibida por la ley, incluidos fraude, dolo, negligencia grave, muerte o lesiones personales y protecciones imperativas del consumidor. Cualquier limitación se aplica solo en la medida legalmente permitida y debe interpretarse de forma restrictiva.

22. Privacidad

Para acceder al sitio o a nuestros servicios, podrá solicitarse determinada información personal durante un proceso de registro. El usuario acepta que la información facilitada será siempre exacta, correcta y actualizada.

Hemos desarrollado políticas para responder a las cuestiones de privacidad. Consulte nuestra Política de privacidad y nuestra Política de cookies.

23. Accesibilidad

Nos comprometemos a hacer accesibles nuestros contenidos a las personas con discapacidad. Si una discapacidad le impide acceder a una parte del sitio, envíenos una comunicación con una descripción detallada del problema. Si el problema es fácilmente identificable y puede resolverse con herramientas y técnicas informáticas estándar del sector, lo solucionaremos con prontitud.

24. Restricciones a la exportación / Cumplimiento legal

Está prohibido acceder al sitio desde territorios o países donde su contenido o la compra de productos o servicios ofrecidos sea ilegal. No podrá utilizarse el sitio infringiendo las leyes y reglamentos italianos en materia de exportación.

25. Marketing de afiliación

A través del sitio podremos participar en programas de marketing de afiliación y recibir un porcentaje o comisión por la venta de servicios o productos en el sitio o a través de él. También podremos aceptar patrocinios u otras formas de compensación publicitaria.

Esta información pretende cumplir los requisitos legales aplicables de marketing y publicidad, incluidas, a modo de ejemplo, las normas de la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos (FTC).

26. Cesión

El usuario no podrá ceder, transferir ni subcontratar total o parcialmente sus derechos u obligaciones derivados de estas Condiciones generales a terceros sin nuestro consentimiento escrito previo. Cualquier supuesta cesión contraria a esta sección será nula y sin efecto.

27. Incumplimiento de estas condiciones

Sin perjuicio de nuestros demás derechos, si el usuario incumple estas condiciones podremos adoptar las medidas que consideremos oportunas, incluida la suspensión temporal o permanente del acceso al sitio, el contacto con su proveedor de Internet para solicitar el bloqueo del acceso y el inicio de acciones legales.

28. Fuerza mayor

Salvo las obligaciones de pago previstas en el acuerdo, ningún retraso, incumplimiento u omisión de cualquiera de las partes se considerará una infracción de estas condiciones mientras derive de una causa fuera del control razonable de dicha parte.

29. Indemnización

El usuario acepta indemnizar, defender y mantener indemne a nuestra empresa frente a reclamaciones, responsabilidades, daños, pérdidas y gastos derivados del incumplimiento de estas condiciones o de la legislación aplicable, incluidos los derechos de propiedad intelectual y privacidad. Reembolsará con prontitud los daños, pérdidas, costes y gastos relacionados con dichas reclamaciones.

La obligación de indemnización se aplica únicamente a pérdidas razonables y directamente causadas por una conducta ilegal o un incumplimiento culpable imputable al cliente, dentro de los límites de la ley imperativa. No exige que un consumidor renuncie a derechos legales ni asuma responsabilidades que correspondan a Prode Tours.

30. Renuncia

La falta de aplicación de una disposición de estas condiciones o de un contrato, o la falta de ejercicio de una opción de terminación, no se interpretará como renuncia y no afectará a la validez de las condiciones, del contrato o de una parte de ellos, ni al derecho de hacer valer posteriormente cualquier disposición.

31. Idioma

Estas Condiciones generales se interpretarán y aplicarán exclusivamente en lengua inglesa. Todas las comunicaciones y la correspondencia se redactarán exclusivamente en inglés.

La asistencia y las traducciones pueden facilitarse en otros idiomas como cortesía. La versión inglesa sigue siendo la prevalente, sin limitar derechos imperativos a recibir información o protección en otro idioma cuando la legislación aplicable lo exija.

32. Acuerdo completo

Estas Condiciones generales, junto con nuestra Política de privacidad y nuestra Política de cookies, constituyen el acuerdo completo entre el usuario y Prode Tours Società Cooperativa en relación con el uso del sitio web.

33. Actualización de estas Condiciones generales

Podremos actualizar estas condiciones periódicamente. Corresponde al usuario comprobarlas para conocer cambios o actualizaciones. La fecha indicada al inicio corresponde a la última revisión.

Los cambios entrarán en vigor al publicarse en el sitio. El uso continuado después de su publicación se considerará aceptación y compromiso de cumplimiento de las condiciones actualizadas.

34. Ley aplicable y jurisdicción

Estas Condiciones generales se rigen por la legislación italiana. Cualquier controversia relacionada con ellas estará sometida a la jurisdicción de los tribunales italianos.

Si una parte o disposición es declarada inválida o inaplicable por un tribunal u otra autoridad, se modificará, eliminará o aplicará en la máxima medida permitida para hacer efectiva la intención de estas condiciones. Las demás disposiciones seguirán siendo válidas e inalteradas.

Fuero del consumidor. Cuando el cliente actúe como consumidor, permanecen intactos el tribunal imperativo de su residencia o domicilio y todas las demás protecciones irrenunciables previstas por la legislación aplicable. La referencia general a los tribunales italianos no elimina dichas protecciones.

35. Información de contacto

Este sitio web es propiedad y está gestionado por Prode Tours Società Cooperativa. Para cualquier pregunta relativa a estas condiciones, puede contactar con nosotros mediante la página de contacto.

36. Descarga

También puede descargar estos Términos y condiciones en formato PDF mediante el botón situado en la parte superior de la página.

37. Derechos del consumidor, desistimiento, reclamaciones y ADR

Los derechos imperativos del consumidor prevalecen siempre sobre cualquier disposición incompatible de estas condiciones.

Según la naturaleza de la reserva, los servicios de transporte de pasajeros pueden quedar fuera del régimen ordinario de desistimiento de contratos a distancia, y los servicios de ocio prestados para una fecha o periodo específicos pueden estar sujetos a una excepción legal. La propuesta o confirmación escrita indicará el régimen aplicable antes de que el cliente quede vinculado. Los derechos que legalmente no puedan excluirse permanecen intactos.

Las reclamaciones pueden enviarse a Info@prodetours.com o por PEC a prodetours@legalmail.it. Prode Tours procura acusar recibo y responder de forma sustancial en un plazo de 15 días laborables.

El consumidor también puede acudir a un organismo competente de resolución alternativa de litigios reconocido por la legislación aplicable. Las partes pueden intentar una solución amistosa y conservan el acceso a los tribunales competentes.
