



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

BENVENUTI SU TELA.

Il presente Termini e Condizioni forniscono informazioni e regolano l'uso della Piattaforma e del Servizio **TELA** di Hpa srls.

Usufruendo del Servizio TELA e creando un account sulla Piattaforma, l'Utente accetta il presente "Termini e Condizioni generali di utilizzo di TELA che costituisce accordo vincolante tra Comune di Lucca e ciascun Utente.

Il Servizio **TELA** è fornito da **Hpas.r.l.s**

Proprietà, sviluppo piattaforma, conservazione e trattamento dati: Hpa Srls
Sede legale: Serino (AV), SP 117 2, CAP 83028. P.IVA: 02989240649 Indirizzo PEC: hpa.italy@pec.it Indirizzo e-mail: official_comunicazione@kicky.cloud

DEFINIZIONI

"Hpa srls": è l'ente proprietario della Piattaforma e fornitore del Servizio **TELA**;

Hpa srls si occupa altresì dello sviluppo, manutenzione e gestione finanziaria del ticketing online della Piattaforma, nonché di conservazione e trattamento dei dati per conto dei soggetti presenti in Piattaforma.

"luoghi / eventi / servizi culturali": musei, monumenti, complessi architettonici visitabili, aree storiche ed archeologiche (genericamente definiti luoghi); mostre, attività ed appuntamenti culturali (genericamente definiti eventi) presenti in Piattaforma; prestiti bibliotecari e servizi del sistema congressuale comunali (genericamente definiti servizi).

"TELA": è il Servizio offerto e il nome della Piattaforma creata allo scopo di fornire al pubblico un ambiente informatico unico dedicato all'offerta, sulla piattaforma sono disponibili informazioni su accesso ai musei e luoghi della cultura, servizi avviso e notifica eventi o appuntamenti, servizi prenotazione, ticketing online, pagamento tariffe per servizi bibliotecari e prenotazioni spazi civici.

"Termini e Condizioni": si riferisce a "Termini e Condizioni Generali di Utilizzo di **TELA**."

"Gestore": soggetto responsabile della organizzazione e titolare dell'esercizio di un luogo /evento culturale e che risponde al pubblico del servizio culturale reso.

"Terzi Gestori": Enti o Fondazioni o Operatori della Cultura (privati o associazioni) che, in quanto titolari di Luoghi della Cultura e/o fornitori di eventi/proposte culturali, sono ospitati sulla Piattaforma, in virtù di un rapporto di convenzione che ne disciplina l'uso appropriato.

"Utente": qualsiasi persona che utilizza la Piattaforma e/o si registri ad essa.



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

“Costi del servizio”: oneri del servizio informativo e di notifica, commissioni di prenotazione, diritti di prevendita o spese altrimenti dette connesse alla piattaforma o ai servizi su di essa offerti (se non diversamente indicato si intendono a carico dell’Utente e non a carico di Hpa srls).

“Commissione di pagamento”: è onere per la gestione finanziaria del pagamento a carico dell'Utente che utilizza il servizio di ticketing online, non è incamerato da Hpa srls o da Terzi Gestori ed è sempre separatamente conteggiato rispetto al costo del biglietto/servizio culturale acquistato sulla piattaforma.

“Mail di contatto”: indirizzo e-mail a cui rivolgersi per informazioni tecniche e sul funzionamento dei servizi.

SCOPO DI **TELA**

La missione di TELA è accompagnare l’Utente alla conoscenza dell’offerta culturale nazionale (attraverso una comunicazione essenziale, chiara, mirata al pubblico) e stimolare l’Utente a partecipare alle attività culturali (attraverso strumenti e modalità che facilitano il contatto, la prenotazione ed l’eventuale acquisto online di biglietti e titoli d’accesso).

Hpa srls ha ideato TELA con l'intento di offrire un canale di accesso informatico - accessibile ed intuitivo- dedicato a musei, luoghi e servizi culturali disponibili sul territorio nazionale. Per questo motivo sulla Piattaforma **TELA** sono rappresentati:

- monumenti civici con funzioni culturali e turistiche;
- eventi/servizi culturali periodicamente o occasionalmente organizzati dagli uffici comunali nello svolgimento delle proprie funzioni pubbliche;

Sulla Piattaforma **TELA** sono altresì ospitati luoghi /eventi culturali organizzati e condotti da Terzi Gestori.



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

OGGETTO DEL SERVIZIO

La Piattaforma **TELA** è nata con l'ambizione di offrire agli utenti un unico canale informativo di accesso online ai luoghi, prodotti e servizi culturali disponibili sul territorio Nazionale.

TELA consente di:

- accedere ad informazioni su musei, monumenti, complessi architettonici visitabili, aree storiche ed archeologiche (genericamente definiti luoghi) nonché su mostre, attività ed appuntamenti culturali (genericamente definiti eventi) presenti in Piattaforma;
- accedere a materiali di cui è possibile il download (immagini, modulistica, documentazione)
- prenotare biglietti di accesso e titoli di partecipazione a luoghi/eventi culturali (compresi quelli ad accesso gratuito);
- acquistare biglietti di accesso e titoli a uno o più luoghi / partecipazione a eventi culturali;
- accedere alla posizione dei luoghi, prodotti e servizi culturali disponibili sul territorio nazionale tramite Maps;
- delimitare un'area (geografica o tematica) d'interesse dell'Utente;
- ottenere un servizio informativo personalizzato.

La **titolarità della gestione di tali luoghi / eventi culturali** presenti in Piattaforma è **dei Gestori** oppure **di Terzi Gestori** -Enti o Fondazioni o Operatori della Cultura- accolti sulla Piattaforma in virtù di un rapporto di convenzione con Hpa srls.

Tale titolarità di gestione è segnalata nelle pagine dedicate a ciascuno luogo / eventi culturale ed è facilmente individuabile alla voce "titolare della gestione" (o altre simili diciture) eventualmente accompagnata da logo, link al sito ufficiale, mail di riferimento.

La navigazione tra i contenuti di **TELA** è libera mentre i servizi di prenotazione, di acquisto e di informazione personalizzata richiedono all'utente la creazione di un account e la fornitura di alcuni dati personali.

Accettando i "Termini e Condizioni", l'Utente è autorizzato ad utilizzare **TELA** per prenotare oppure acquistare biglietti e titoli di accesso/partecipazione oppure ricevere informazioni e notifiche su luoghi / eventi culturali presenti in Piattaforma.

COSA PUÒ FARE L'UTENTE

L'Utente ha facoltà di accedere al servizio **TELA** usufruendo di tutti i contenuti, le funzioni, le app, le tecnologie e il software presenti in Piattaforma.

L'Utente, tramite la schermata di Home Page, può fare una ricognizione dell'offerta culturale presente in Piattaforma e può accedere alla pagina dedicata a ciascun luogo / evento culturale per prendere visione della descrizione, di informazioni utili e della galleria broadcast di foto.

L'Utente può delimitare su una mappa una zona/area di interesse ed avere in evidenza proposte e servizi culturali disponibili in quella specifica zona/area di interesse.

L'Utente ha quindi la possibilità, tramite apposita pagina, di attivare il servizio prenotazioni ed acquistare i biglietti di accesso/ titoli partecipazione per uno o più di tali luoghi / eventi culturali. Sia il servizio di prenotazioni che quello di acquisto prevedono la notifica all'Utente della conferma di avvenuta prenotazione e/o di pagamento.

L'Utente potrà accedere a servizi informativi dedicati o promozioni esclusive prestando espressamente il proprio consenso al servizio "notifiche". Tale consenso è correlato implicitamente all'attivazione da parte dell'Utente di specifiche funzioni di notifica e -a seconda di quanto attivato dall'Utente- i gestori saranno autorizzati all'invio di:

- messaggi di conferma prenotazione e/o acquisto;
- promemoria/alert/avvisi;



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

- note informative o newsletter;
- inviti/promozioni esclusive.

Il servizio notifiche è svolto nei limiti e nel rispetto di condizioni a tutela della privacy dell'Utente (vedi condizioni privacy).

La Hpa srls **risponde dei contenuti limitatamente alle pagine generali della Piattaforma ed alle pagine specificamente dedicate ai luoghi civici ed agli eventi culturali a diretta gestione comunale.**

La Hpa srls non risponde né garantisce l'accuratezza delle informazioni e dei contenuti relativi all'offerta culturale di Terzi Gestori (vedi quanto riferito nel paragrafo "Oggetto del Servizio"), in particolare non risponde della correttezza di quanto formulato da Terzi Gestori circa prezzi, scontistica, attività promozionale e notifiche.

I Terzi Gestori curano le pagine loro assegnate attenendosi ai limiti definiti dal rapporto convenzionale e con l'impegno -assunto verso l'Utente finale e la comunità accolta sulla Piattaforma- a mantenere aggiornati, congruenti e corretti tutte le informazioni, i dati, le attività di notifica a pena di esclusione dalla Piattaforma.

SERVIZI DI PRENOTAZIONE E PAGAMENTO ONLINE

TELA offre all'Utente la possibilità di informarsi sulle opportunità culturali della città, di effettuare prenotazioni e di procedere all'acquisto di biglietti.

Il servizio di prenotazioni può riguardare anche a luoghi/eventi ad ingresso gratuito ovvero con ad accesso libero salvo prenotazione / prenotazione consigliata.

Non sono a carico dell'Utente le seguenti spese del servizio TELA : _

- **commissioni di notifica/di comunicazione;**

Solo in caso di acquisto di biglietti e servizi sulla piattaforma TELA sono previsti oneri a carico dell'Utente.

Si specifica che i pagamenti sulla piattaforma TELA sono sottoposti alla disciplina PagoPa quando riguardano servizi museali e culturali degli enti pubblici ospitati.

- **nel caso di acquisto di biglietti o servizi della Pubblica Amministrazione:**
 - **commissione di pagamento e tracciamento connesse al sistema di PagoPa**
- **nel caso di acquisto di biglietti o servizi da Gestori privati:**
 - **commissione di pagamento dovuta per intermediazione finanziaria e gestione del pagamento su circuito finanziario/bancario telematico**

In entrambi i casi l'onere complessivo è separatamente conteggiato durante la procedura di acquisto rispetto al costo del biglietto/servizio culturale acquistato sulla piattaforma, e **non è incamerato da Hpa srls o da Terzi Gestori** essendo esclusivamente connesso alla gestione del pagamento ed al trasferimento di valuta dal conto dell'Utente a quello del gestore del servizio culturale/museale.

Tale commissione di intermediazione è riportata nel rapporto finale di acquisto. Il servizio di intermediazione economica è offerto da Stripe (stripe.com). I dati sono trattati nel rispetto della normativa vigente ed in accordo con le policy di servizio (stripe.com). Si rimanda al privacy policy del servizio per chiarimenti (stripe.com).

Durante la procedura di acquisto, l'Utente sarà automaticamente indirizzato ad un canale di pagamento (conforme alla procedura PagoPA nel caso di pagamento alla Pubblica Amministrazione) e dovrà selezionare il mezzo di pagamento da lui prescelto tra quelli messi a disposizione: carta di credito e di debito (i.e. Mastercard, Visa, American Express, Discover e Maestro).



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

Il pagamento è gestito ed effettuato unicamente con e da intermediari terzi autorizzati e, pertanto, la **Hpa S.r.l.s.** raccoglieranno o tratteranno alcun dato relativo alla carta di pagamento utilizzata dall'Utente.

L'Utente dichiara e garantisce di poter legittimamente utilizzare la carta di pagamento indicata in fase di acquisto e che la stessa è valida e provvista di sufficienti fondi. Qualora non disponga di sufficienti fondi o non venga accettata dagli intermediari autorizzati, non sarà possibile procedere con l'acquisto e l'Utente dovrà utilizzare un mezzo di pagamento alternativo.

L'Utente dovrà confermare la propria volontà di acquistare il/i biglietto/i prescelto/i, cliccando sull'apposito pulsante contrassegnato dalla dicitura "Procedi all'acquisto" o altre simili diciture.

Il sistema permette all'Utente di selezionare biglietti per luoghi / eventi culturali differenti che possono essere acquistati, con la logica del "carrello", in una sola transazione. Una volta cliccato tale pulsante, l'acquisto diventa definitivo e l'intermediario del pagamento è espressamente autorizzato dall'Utente a gestire la transazione, fermo restando che tale acquisto è in ogni caso subordinato al perfezionarsi con successo del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Utente attraverso la modalità di pagamento prescelta.

Avvenuto con successo l'acquisto, l'Utente riceverà due notifiche, la prima dal proprio circuito bancario di conferma della transazione, la seconda da **TELA** che invierà un'email contenente un link ai presenti Termini, un riepilogo delle informazioni relative all'acquisto, un BarCode/QRCode da esibire quale sintesi e prova della prenotazione/acquisto del biglietto ed un link di eventuale accesso ad un'area riservata della piattaforma, per la quale saranno indicati username e password.

L'Utente potrà scegliere di stampare la mail oppure esibire BarCode/QRCode attraverso proprio device (i.e. Tablet/SmartCell) al momento dell'accesso al luogo/ evento culturale per consentirne riconoscimento e validazione.

Il biglietto è valido e fruibile solo se esibito e validato nei tempi e nei termini indicati: l'Utente non potrà effettuare l'accesso se in ritardo/anticipo sulla prenotazione oppure se non è in grado di esibire documenti che dimostrano il possesso dei requisiti per la riduzione o la gratuità del biglietto. In questi casi per effettuare l'accesso l'Utente dovrà riacquistare un biglietto alle condizioni e tariffe consentite senza poter vantare pretese di gratuità, riduzioni o facilitazioni.

Una volta acquistato il biglietto di accesso non è modificabile. I Gestori si riservano la possibilità di concedere all'Utente la possibilità di modificare la prenotazione e/o annullare il biglietto con restituzione dell'importo, con o senza applicazione di oneri/ penali/ spese di segreteria: l'Utente troverà condizioni e modalità nella pagina dedicata allo specifico luogo/evento culturale sulla piattaforma

TELA.

Salvo diversa indicazione riportata dal Gestore nella pagina dedicata sulla piattaforma **TELA**, nessuna modifica di biglietto o rimborso è previsto in caso in caso di pioggia, calamità naturali o eccezionali avversità atmosferiche o in caso di chiusura imposta da ordinanza sicurezza ed pubblica incolumità.

Tramite la Piattaforma, l'Utente potrà richiedere l'emissione di fattura o ricevuta di pagamento o equivalente documento contabile di rilievo fiscale. Le modalità e le condizioni per l'emissione di tale fattura (o simile documento di rilievo fiscale) da parte di ciascun Gestore sono descritte in una apposita nota informativa/istruzioni nelle pagine dedicate a ciascun luogo / evento culturale.

Si segnala, per conoscenza dell'Utente, che i regimi fiscali e gli obblighi contabili dei Gestori possono essere molto dissimili tra loro con conseguenti diversità nei tempi e modalità di emissione, regime Iva e forme del documento contabile emesso. L'Utente dovrà seguire le istruzioni descritte online fornendo correttamente tutti i dati richiesti e assumendosi la responsabilità della titolarità e veridicità degli stessi. Si segnala inoltre che le commissioni di transazione saranno fatturate separatamente dall'intermediario finanziario.



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

MODALITÀ DI FRUIZIONE

L'Utente si dovrà presentare al varco di ingresso/punto di inizio del percorso di visita/di attività ed esibire al personale la prenotazione/il biglietto effettuata/acquistato on line (in formato cartaceo o sul display del proprio device).

L'Utente che ha acquisto biglietto ridotto e/o gratuito dovrà esibire al personale, assieme al biglietto, un documento che testimonia il diritto/titolo (ad es. carta identità, patente, tesserino guida turistica o simile documento). La validazione avviene attraverso la lettura del codice a barre con lettore ottico che riconosce il titolo e contestualmente procede alla virtuale obliterazione del relativo titolo di accesso/biglietto non più utilizzabile.

Il biglietto è valido e fruibile solo se esibito e validato nei tempi e nei termini indicati: l'Utente non potrà effettuare l'accesso se in ritardo o in anticipo sulla prenotazione oppure se non è in grado di esibire i titoli/documenti che dimostrano il possesso dei requisiti per la riduzione o la gratuità del biglietto. In questi casi per effettuare l'accesso l'Utente dovrà riacquistare un biglietto alle condizioni e tariffe consentite senza pretesa di gratuità, riduzioni o facilitazioni.

PROPRIETÀ, RESPONSABILITÀ E LOGICHE DI GESTIONE DELLA PIATTAFORMA

Il Servizio **TELA** è di proprietà di Hpa srls che, conseguentemente, è controparte contrattuale dell'Utente cui **risponde di mal funzionamento del sistema informatico di prenotazione, acquisto e notifiche della Piattaforma** (ad es: mancata emissione della prenotazione, mancata notifica).

La Hpa srls-allo scopo di offrire agli utenti, un unico canale informativo e di accesso informatico ai luoghi, prodotti e servizi culturali disponibili su territorio nazionale- ospita sulla propria Piattaforma luoghi /eventi culturali gestiti, organizzati e curati da Terzi Gestori. **La Hpa srls fornisce a tali Terzi Gestori di servizi museali e culturali, esclusivamente spazi di visibilità e uso della Piattaforma TELA** (ossia delle funzioni, le app, i servizi, le tecnologie e il software in essa contenuto) e per tanto **la Hpa srls NON risponde all'Utente del servizio culturale/turistico o dell'attività culturale/evento curati da tali Terzi Gestori, neanche nell'eventualità che l'Utente abbia prenotato o acquistato biglietti sulla Piattaforma:** poiché la Hpa srls fornisce ai Terzi Gestori esclusivamente l'uso della Piattaforma e del Servizio **TELA**, ad essa non è imputabile l'organizzazione, la gestione, né tanto meno la politica dei prezzi di biglietti e titoli di accesso, la promozione o comunicazione curata da Terzi Gestori.

È esclusa qualsiasi responsabilità dei Gestori (Comune di Lucca o Terzi Gestori) e della Società Hpa s.r.l.s. per il mancato adempimento totale o parziale degli obblighi assunti per causa di forza maggiore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: atti dello Stato e della Pubblica Amministrazione, atti della Pubblica Autorità, limitazioni legali, incendi, sommosse, scioperi, mancanza di materie prime, interruzione delle linee telefoniche, ecc.

Accedendo alla Piattaforma ed ai suoi Servizi ed accettando i "Termini e Condizioni", gli Utenti riconoscono che TELA è un servizio informativo e un canale informatico di prenotazione, pagamento online, scambio di comunicazioni e notifiche automatiche, messo a disposizione da Hpa s.r.l.s.

In particolare, riconosce che ciascun Gestore (o Terzo Gestore ospitato in Piattaforma), risponde contrattualmente all'Utente delle prenotazioni, dei pagamenti degli accessi ai propri luoghi /attività culturali nonché del correlato scambio di comunicazioni avvenuto attraverso la Piattaforma.

La Hpa srls fornisce all'Utente il Servizio TELA attraverso la Hpa S.r.l.s..

Hpa Srls opera in virtù di un sottostante contratto di servizio che prevede fornitura, sviluppo e manutenzione della Piattaforma, mantenimento delle sue funzionalità e conservazione dei dati nel rispetto delle norme del codice della privacy.

La Hpa s.r.l.s. dispone altresì di sistemi che prevengono e combattono usi impropri e violazioni dei presenti "Termini e Condizioni" e delle normative vigenti.

Per combattere abusi ed usi impropri della Piattaforma la Hpa Srls utilizzano tutte le informazioni di cui dispongono, comprese quelle dell'Utente, per mantenere sicura la Piattaforma e potrebbero, altresì, condividere con le Forze dell'Ordine informazioni relative a tali usi impropri o a contenuti dannosi.

La Hpa s.r.l.s. nel progettare, sviluppare, gestire e mantenere la Piattaforma **TELA** si impegnano nel promuovere un ambiente dedicato alla cultura, positivo, democratico, inclusivo e sicuro.



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

NORMATIVA SUI DATI

Per fornire il Servizio, vengono raccolte e usate le informazioni dell'Utente. La scheda Privacy Policy illustra chi sono i soggetti coinvolti e le responsabilità di ciascuno; come vengono raccolte, usate e condivise le informazioni; quali forme di tutela e come esercitare o far valere il diritto alla privacy. Si rinvia alla scheda dedicata ogni descrizione ed informazione.

IMPEGNI DELL'UTENTE

L'Utente, come parte dell'accordo, **concede alla Hpa s.r.l.s. le autorizzazioni necessarie per la fornitura del Servizio TELA.**

L'Utente - a fronte dell'impegno **della Hpa s.r.l.s.** a fornire il Servizio quanto più possibile continuativo, protetto e conforme alle leggi - **assume gli impegni di seguito indicati.**

Chi può usare **TELA**

- L'Utente deve avere almeno 13 anni
- Sull'Utente non devono gravare divieti, ai sensi della legge in vigore, relativi alla ricezione di qualsiasi Servizio **TELA** o allo svolgimento di attività di pagamento online (i.e. Utente figura su una lista di esclusi dalla mediazione finanziaria e dall'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici)
- L'Utente non deve essere escluso o inibito alla fruizione del servizio culturale da lui richiesto o per violazione di legge o di una normativa e per regolamento stabilito dal Gestore in ragione del tipo di servizio reso
- L'Utente non deve essere stato condannato per violenza sessuale o abuso sui minori.

UTILIZZI NON AMMESSI

Per **garantire la fruizione di un Servizio sicuro:**

- **L'Utente non può utilizzare identità diverse dalla propria o fornire informazioni inesatte.** L'Utente è tenuto a rivelare la propria identità su **TELA**, fornendo informazioni precise e aggiornate (comprese le informazioni di iscrizione). L'Utente non può altresì assumere identità diverse dalla propria e non può creare account per altre persone.
- **L'Utente non può agire in modo illegale, ingannevole o fraudolento o per uno scopo non legittimo o non autorizzato.**
- **L'Utente non può violare (o aiutare o incoraggiare altri a farlo) le presenti Condizioni o le normative adottate da Hpa s.r.l.s.**
- **L'Utente non può adottare comportamenti volti a interferire con, o pregiudicare il funzionamento di **TELA****



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

- **L'Utente non può tentare di creare account, nonché accedere o raccogliere informazioni in modi non autorizzati.** Ciò comprende la creazione di account o la raccolta di informazioni con sistemi automatizzati senza l'espressa autorizzazione di Hpa s.r.l.s.
- **L'Utente non può tentare di acquistare, vendere o trasferire alcun aspetto del proprio account (compreso il proprio nome utente) o richiedere, raccogliere o usare credenziali di accesso o badge di altri utenti.**
- **L'Utente non può pubblicare informazioni private o riservate, nonché effettuare azioni che violino i diritti di altri, compresi i diritti di proprietà intellettuale.**
- L'Utente prende atto e accetta che il prezzo dei prodotti e servizi acquistati su **TELA** è stabilito discrezionalmente dai Terzi Gestori convenzionati al Servizio.
- L'Utente prende atto e accetta che tutti i prodotti e i servizi acquistati su **TELA** sono forniti da Gestori o Terzi Gestori e Hpa s.r.l.s. non ha alcuna responsabilità circa le modalità di svolgimento e l'erogazione di tali servizi e prodotti.
- L'Utente riconosce ed accetta che, in conformità a quanto previsto dagli artt. 47 e 59 del d.lgs. 206/2005, l'Utente non potrà recedere dai singoli acquisti effettuati su **TELA** salvo ove previsto da specifici "Termini e Condizioni" applicati dall'attività commerciale e rese disponibili all'Utente tramite **TELA**.
- L'Utente riconosce ed accetta che Hpa s.r.l.s. non si assume nessuna responsabilità circa il mancato o errato funzionamento del sistema di pagamento utilizzato da **TELA**.
- L'Utente riconosce ed accetta che la Hpa s.r.l.s., per offrire la possibilità di pagamento su **TELA**, utilizza il Servizio PagoPA richiesto per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione e il servizio "Stripe" di stripe. ([https:// stripe.com/it](https://stripe.com/it)), attivato e fornito da **Hpa s.r.l.s.**,

PROPRIETÀ INTELLETTUALE ED INDUSTRIALE

La Piattaforma **TELA** (compresi i suoi contenuti e la sua grafica) e tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale ad essi relativi, sono di proprietà esclusiva di Hpa s.r.l.s., degli Operatori Culturali ospitati in Piattaforma o dei suoi licenzianti, sono ad essi riservati e non sono né saranno trasferiti in nessun caso all'Utente.

Se non diversamente segnalato, siti esterni e pagine su canali social collegate tramite link alla piattaforma non sono sotto il controllo della Hpa s.r.l.s. che, pertanto, non è responsabile di disponibilità, contenuti, aggiornamento, opinioni in essi espresso.

Ogni Utente è invitato a segnalare contenuti (testi, immagini, informazioni, dati, indicazioni di accesso, link, contenuti diversi ecc.) non corretti, inesatti, incompleti o non esaurienti utilizzando i canali di comunicazione/messaggistica nelle pagine generali del Piattaforma o scrivendo a: backoffice@thehpaworld.com.



TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING TELA

ULTERIORI DIRITTI CONNESSI ALLA GESTIONE DELLA PIATTAFORMA

Al solo fine di assicurare la piena funzionalità della Piattaforma e la fruizione corretta dei Servizi, **la Hpa s.r.l.s. si riserva di esercitare i seguenti diritti:**

- modificare il nome utente, ove ritenuti opportuno o necessario (ad es. in caso di violazione della proprietà intellettuale altrui o uso di un'identità non corrispondente alla propria), con un identificatore analogo per il proprio account;
- L'utente deve ottenere autorizzazione scritta da parte di Hpa s.r.l.s. per modificare, creare opere derivate, decompilare o tentare in altro modo di estrarre il codice sorgente utilizzato dal Servizio.

RIMOZIONE DEI CONTENUTI, DISABILITAZIONE O CHIUSURA DELL'ACCOUNT

La Hpa Srls, ha la facoltà di rifiutare, limitare o interrompere la fornitura, di tutto o parte, del Servizio (anche attraverso la chiusura o la disabilitazione dell'account) in caso di: violazione chiara, seria o ripetuta da parte dell'Utente delle presenti Condizioni d'uso o delle normative stabilite per la fruizione del Servizio, o per violazione ripetuta da parte dell'Utente dei diritti di proprietà intellettuale o in altri casi previsti dalla legge.

La Hpa si riserva, inoltre, di non informare l'Utente (o di informarlo solo in casi da lei ritenuti opportuni) della rimozione di pagine e contenuti, ovvero della disattivazione di funzionalità, riferite a singoli luoghi/attività culturali per violazione da parte dei Terzi Gestori della convenzione che definisce condizioni e disciplina la loro presenza sulla Piattaforma **TELA**.

L'Utente può consultare il sito della Hpa s.r.l.s., o mandare una e-mail agli indirizzi forniti, se ritiene che l'account sia stato chiuso per errore o se desidera disabilitare o eliminare in modo permanente il proprio account.

I contenuti eliminati potrebbero continuare a esistere per un periodo limitato di tempo in copie di backup ed essere visibili in caso di condivisione da parte di altri. Il presente paragrafo e la sezione sottostante denominata "Il nostro accordo e conseguenze della nostra mancata accettazione" continueranno a essere applicati dopo la chiusura o l'eliminazione dell'account.

CONDIZIONI DI VALIDITÀ DEL PRESENTE ACCORDO E TITOLARITÀ DEI DIRITTI

I presenti Termini sono interamente disciplinati dalla legge italiana.

In caso di inapplicabilità di un qualsiasi aspetto del presente accordo, le restanti parti dello stesso rimarranno in vigore.

Qualsiasi modifica o rinuncia al presente accordo deve essere presentata per iscritto e sottoscritta da Hpa s.r.l.s. La mancata applicazione del presente accordo non costituisce in alcun modo una rinuncia.

Il presente accordo non concede diritti a terzi e l'Utente non può trasferire gli obblighi o i diritti previsti dal presente accordo senza il consenso di Hpa s.r.l.s.

La Hpa si riserva tutti i diritti non espressamente concessi all'Utente.

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le Parti circa la validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione dei presenti Termini e/o comunque in connessione con i presenti Termini, sarà di esclusiva competenza del Foro di Avellino, con esclusione di ogni altro, anche concorrente o alternativo.

Tuttavia, qualora l'Utente agisca in veste di "consumatore" ai sensi della Direttiva 2011/83/UE, il Foro competente sarà quello del luogo in cui l'Utente ha la residenza o il proprio domicilio elettivo nel territorio italiano. L'Utente che agisca in veste di "consumatore" s'impegna a prendere visione di quanto previsto dal Titolo III (Modalità contrattuali), Capo I (Dei diritti dei consumatori nei contratti) del D.lgs. 206/2005.



Aggiornato al 12/12/2021

TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE E TICKETING **TELA**

COMUNICAZIONI E RECLAMI

Qualunque comunicazione tra le parti, ai sensi dei presenti Termini, dovrà essere invitata a mezzo mail, PEC o lettera raccomandata a/r ai seguenti indirizzi:

Per la Hpa: hpa.italy@pec.it

Per l'Utente: all'indirizzo e-mail comunicato in fase di registrazione su **TELA**, come di volta in volta modificati e aggiornati dall'Utente attraverso la propria area personale sulla Piattaforma.

La Hpa s.r.l.s. apprezza sempre feedback o altri suggerimenti, ma può usarli senza alcun limite o obbligo di remunerazione nei confronti dell'Utente e non è tenuto a mantenerne la riservatezza.

AGGIORNAMENTO DELLE PRESENTI CONDIZIONI

Hpa s.r.l.s. si riserva il diritto di aggiornare o modificare in qualsiasi momento i presenti "Termini e Condizioni".

In tal caso, informerà gli Utenti delle modifiche sopravvenute direttamente su **TELA**, oppure mediante comunicazione all'Utente all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione.

Fermo restando il diritto per l'Utente di recedere, dopo la comunicazione o la notifica delle modifiche dei "Termini e Condizioni", l'accettazione si intenderà implicitamente fornita dall'Utente che continua ad utilizzare **TELA** o che non comunica formalmente il recesso.