CONDIZIONI SPECIFICHE DELL'ESPERIENZA

Passeggiata con gli alpaca

Le presenti condizioni integrano le Condizioni Generali di Prenotazione del Buono Sorpresina, riportate nelle pagine seguenti.

TIPOLOGIA DI BUONO	PREZZO
Buono a servizi inclusi (Art. 5.3)	**50 € per persona**
DOVE	QUANDO
Tutta Italia	**Nella data scelta, secondo le disponibilità del partner**

La quota include

- Passeggiata con gli alpaca
- Box digitale personalizzata con frasi, dediche o videomessaggi
- Consulenza e prenotazione gestita dal team Sorpresina

Non incluso: tutto quanto non indicato in "La quota include".

Come scegliamo il partner

Chi riceve il regalo avrà a disposizione uno staff dedicato che si occuperà della consulenza. Ascoltati i suoi desideri e le sue esigenze, i consulenti Sorpresina proporranno le esperienze più adatte, offrendo il dettaglio delle strutture, dei servizi offerti, delle disponibilità e delle specifiche condizioni di prenotazione.

Informazioni utili

Durata. A partire da 1 ora.

Età minima. Nessuna. I minori possono partecipare se accompagnati da un adulto.

Stagionalità. Esperienza all'aperto, disponibile tutto l'anno. In caso di maltempo il partner può proporre una nuova data.

Massima flessibilità

Il buono vale **18 mesi** ed è prorogabile. Se lo desidera, chi riceve il regalo può cambiarlo con qualsiasi altra esperienza presente su **sorpresina.it**.

Prenotazioni e informazioni · info@sorpresina.it · Tel. 081 754 5178 · WhatsApp +39 351 417 7883

DOCUMENTO CONTRATTUALE

Condizioni Generali di Prenotazione

Buono Sorpresina · versione del 10 ottobre 2026

Premessa

Le presenti Condizioni Generali regolano il rapporto tra chi acquista il Buono Sorpresina e Sorpresina, e l'utilizzo del Buono da parte di chi lo riceve.

Il servizio è offerto da **Friends S.r.l.s.**, con sede legale in Via Montello 25, 80144 Napoli, P.IVA 07667741214 (di seguito "Sorpresina"), che opera come agenzia di viaggi e tour operator. Estremi autorizzazione amministrativa: S.C.I.A. Reg. Imprese 324R4120. Polizza assicurativa di responsabilità civile n. 400400-RC14.

Definizioni

- **Acquirente**: chi acquista il Buono Sorpresina, di norma per regalarlo.
- **Beneficiario**: chi riceve il Buono e lo utilizza per prenotare e vivere l'esperienza.
- **Buono Sorpresina** (o "Buono"): il titolo, fisico o digitale, che dà diritto a un credito o a specifici servizi inclusi, da utilizzare per i servizi organizzati da Sorpresina.
- **Esperienza**: il servizio di una giornata (o di poche ore) prenotato tramite il Buono, senza pernottamento.
- **Pacchetto Turistico**: il servizio che comprende almeno un pernottamento, come definito dall'art. 33 del D.lgs. 79/2011 (Codice del Turismo).
- **Fornitore**: la struttura o il professionista che eroga materialmente l'Esperienza o i servizi del Pacchetto Turistico.

Come funziona

1. **Acquisto del Buono.** L'Acquirente acquista il Buono Sorpresina. Il rapporto tra Acquirente e Sorpresina è regolato dalle presenti Condizioni Generali.
2. **Consulenza.** Il Beneficiario contatta lo staff Sorpresina. Insieme costruiscono l'esperienza su misura, in base ai suoi desideri e a quanto previsto dal Buono.
3. **Offerta e Condizioni di Prenotazione.** Al momento della consulenza, Sorpresina invia al Beneficiario l'offerta, insieme alle **Condizioni di Prenotazione** dell'esperienza scelta. Lì sono indicate flessibilità, condizioni di modifica e di cancellazione ed eventuali penali, che cambiano da struttura a struttura.
4. **Conferma.** Con l'accettazione dell'offerta e delle relative Condizioni di Prenotazione, l'esperienza è confermata.

Con la prenotazione, il Beneficiario dichiara di aver letto e accettato le presenti Condizioni. Si applica la versione in vigore alla data della prenotazione.

Art. 1 - Oggetto e natura del Buono Sorpresina

1.1 L'Acquirente non acquista un'esperienza specifica, ma un **Buono Sorpresina**: un titolo per servizi turistici ed esperienziali che Sorpresina organizza su misura insieme al Beneficiario.

1.2 L'esperienza descritta nella scheda prodotto (ad esempio "Picnic in Vigna" o "Degustazione in cantina") è **puramente indicativa**. Sono indicativi, in particolare, la struttura o il fornitore specifico, il luogo e le immagini, che servono a ispirare la scelta e a rappresentare il tipo e il livello di esperienza. Nei Buoni a servizi inclusi, i servizi elencati nella sezione "La quota include" sono invece garantiti (Art. 5.3).

1.3 Struttura, modalità di svolgimento e durata possono variare in base alla regione o provincia scelta, alla stagione e alla disponibilità dei Fornitori. Le immagini e le descrizioni hanno valore illustrativo.

1.4 Se l'esperienza desiderata non è disponibile, Sorpresina propone al Beneficiario un'esperienza analoga, di valore pari o superiore a quanto previsto dal Buono.

1.5 Il Buono non è nominativo fino alla prenotazione, non è convertibile in denaro e non è rimborsabile, salvo i casi previsti dalla legge.

Art. 2 - Cosa include il prezzo del Buono

2.1 Il prezzo del Buono comprende:

- il **servizio Sorpresina**: consulenza, progettazione su misura, organizzazione e prenotazione dell'esperienza;
- la **box** o il packaging del regalo, fisico o digitale, secondo il formato acquistato;
- il credito oppure i servizi inclusi, secondo la tipologia di Buono descritta all'Art. 5.

2.2 Non sono inclusi, salvo diversa indicazione: tassa di soggiorno, trasferimenti e viaggio per raggiungere il luogo dell'esperienza, extra consumati in loco, supplementi per bambini, animali o servizi aggiuntivi richiesti dal Beneficiario.

2.3 Le eventuali spese non incluse sono comunicate al Beneficiario durante la consulenza, prima della conferma della prenotazione.

Art. 3 - Validità e proroga

3.1 Il Buono è valido **18 mesi** dalla data di acquisto, indicata sul Buono stesso. Entro questo termine il Beneficiario deve prenotare **e** vivere l'esperienza.

3.2 Il Beneficiario può chiedere una **proroga di ulteriori 18 mesi**, prima della scadenza, pagando una fee pari al **10% del valore del Buono** per il Buono a credito, oppure a **30 €** per il Buono a servizi inclusi. La proroga può essere richiesta una sola volta.

3.3 Alla scadenza, senza proroga, il Buono e l'eventuale credito residuo decadono e non danno diritto ad alcun rimborso.

Art. 4 - Come si prenota

4.1 Il Buono si acquista sul sito **sorpresina.it**. Durante l'acquisto, l'Acquirente può ricevere assistenza via email (info@sorpresina.it) o WhatsApp (+39 351 417 7883).

Per costruire l'esperienza su misura, il Beneficiario contatta lo staff Sorpresina attraverso uno qualsiasi di questi canali:

- email: info@sorpresina.it
- telefono: 081 754 5178
- WhatsApp: +39 351 417 7883

4.2 La consulenza è il cuore del servizio. Ascoltati i desideri e le esigenze del Beneficiario, i consulenti Sorpresina propongono le esperienze più adatte, tenendo conto dei servizi inclusi o del credito disponibile, della zona e delle date, e offrendo il dettaglio delle strutture, dei servizi offerti, delle disponibilità e delle specifiche Condizioni di Prenotazione (Art. 7).

4.3 Per prenotare, il Beneficiario comunica il codice del Buono e i propri dati (nome, cognome, recapiti e numero di partecipanti).

4.4 Si consiglia di contattare Sorpresina con almeno **30 giorni di anticipo** rispetto alla data desiderata.

4.5 La prenotazione è definitiva solo quando Sorpresina invia al Beneficiario la **conferma scritta** (via email o WhatsApp), con il riepilogo dell'esperienza, la data, il luogo, i servizi inclusi ed eventuali costi a carico del Beneficiario. Insieme alla conferma, il Beneficiario riceve le Condizioni di Prenotazione dell'esperienza (Art. 7). Da quel momento il Buono si considera utilizzato (nel Buono a credito, per l'importo della prenotazione).

Art. 5 - Tipologie di Buono e utilizzo del credito

5.1 Esistono due tipologie di Buono. La scheda prodotto indica sempre a quale appartiene.

5.2 **Buono a credito** (ad esempio alcune esperienze del catalogo Musica e Arte). Il Buono riporta espressamente un importo di credito. Questo importo **comprende anche il costo del servizio Sorpresina**. Sorpresina costruisce l'esperienza con il Beneficiario all'interno di questo importo.

5.3 **Buono a servizi inclusi.** Il Buono non indica un importo di credito, ma elenca i servizi garantiti nella sezione "La quota include" (ad esempio "2 notti a Parigi + crociera sulla Senna"). Sorpresina garantisce che quei servizi

saranno inclusi e sceglie fornitori e strutture adeguati alla categoria descritta.

5.4 Nel Buono a servizi inclusi, se il Beneficiario chiede una struttura, un fornitore o un servizio diverso o di categoria superiore rispetto a quello proposto, paga il relativo **supplemento**. I servizi inclusi non utilizzati non generano credito residuo e non sono rimborsabili.

5.5 Nel Buono a credito:

- se l'esperienza scelta costa più del credito, il Beneficiario può **integrare la differenza**;
- se costa meno, il **credito residuo** resta disponibile per un'altra esperienza, entro la scadenza del Buono.

5.6 Integrazioni e supplementi sono a carico del Beneficiario. Vanno pagati a Sorpresina al momento della conferma, con i metodi di pagamento indicati dallo staff.

5.7 Il credito, anche residuo, non è convertibile in denaro e non dà diritto a rimborsi.

5.8 **Cambio del Buono.** Se lo desidera, il Beneficiario può cambiare il Buono con qualsiasi altra esperienza presente su sorpresina.it, prima della conferma della prenotazione ed entro la scadenza del Buono. Il valore di riferimento è il prezzo di acquisto del Buono. Se l'esperienza scelta ha un valore superiore, il Beneficiario integra la differenza. Se ha un valore inferiore, la differenza resta disponibile come credito residuo per un'altra esperienza, entro la scadenza del Buono.

Art. 6 - Disponibilità, ponti, festività e alta stagione

6.1 Tutte le esperienze sono **sempre soggette a disponibilità** dei Fornitori nelle date richieste.

6.2 **Il Buono potrebbe non essere valido nei ponti, nelle festività e nei periodi di alta stagione (peak season).**

6.3 A titolo indicativo, rientrano in questi periodi: dal 23 dicembre al 7 gennaio, il fine settimana di Pasqua e il Lunedì dell'Angelo, il mese di agosto, San Valentino, i ponti legati al 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 1° novembre e 8 dicembre, oltre ai periodi di alta stagione definiti dai singoli Fornitori.

6.4 Sorpresina indica durante la consulenza se la data richiesta rientra in uno di questi periodi. In alcuni casi può proporre la prenotazione in quelle date con un supplemento a carico del Beneficiario.

Art. 7 - Condizioni di Prenotazione, modifica e cancellazione

7.1 Flessibilità, condizioni di modifica e di cancellazione ed eventuali penali **variano da struttura a struttura**. Per questo sono indicate nelle **Condizioni di Prenotazione** che Sorpresina invia al Beneficiario insieme all'offerta al momento della consulenza.

7.2 Il Beneficiario accetta le Condizioni di Prenotazione prima della conferma. Da quel momento queste regolano la modifica e la cancellazione dell'esperienza prenotata.

7.3 Se la cancellazione avviene nei termini previsti dalle Condizioni di Prenotazione, il Buono viene riattivato (nel Buono a credito, il credito torna disponibile), entro la sua scadenza originaria. Fuori da quei termini, oppure in caso di mancata presentazione, ritardo o interruzione dell'esperienza per scelta del Beneficiario, il Buono si considera utilizzato.

7.4 Le richieste di modifica o cancellazione vanno inviate per iscritto a Sorpresina (email o WhatsApp). Fa fede la data di ricezione. Le somme pagate a titolo di integrazione o supplemento seguono le stesse regole.

Art. 8 - Pacchetti Turistici (con pernottamento)

8.1 Quando il Buono è usato per un servizio che include almeno una notte fuori, si applica la disciplina del Pacchetto Turistico prevista dal Codice del Turismo (D.lgs. 79/2011). Prima della conferma, Sorpresina fornisce al Beneficiario le informazioni precontrattuali e il modulo informativo previsti dalla legge.

8.2 Anche per i Pacchetti Turistici, flessibilità, condizioni di modifica e di cancellazione ed eventuali penali sono indicate nelle **Condizioni di Prenotazione** inviate insieme all'offerta (Art. 7). Per proporre le soluzioni più convenienti, Sorpresina può selezionare tramite i propri partner servizi a **tariffa non rimborsabile**, in particolare voli e hotel. In questo caso l'offerta lo indica espressamente e le Condizioni di Prenotazione possono prevedere una penale fino al 100% del valore della prenotazione, corrispondente al costo dei servizi non rimborsabili già acquistati.

8.3 Restano salvi i diritti che la legge riconosce in ogni caso al viaggiatore, e in particolare:

- **cessione del pacchetto** a un'altra persona in possesso dei requisiti necessari, comunicata a Sorpresina per iscritto almeno **7 giorni prima** della partenza (art. 38 Codice del Turismo); il cedente e il cessionario rispondono in solido delle eventuali spese aggiuntive;
- **recesso senza penale** in caso di circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze, che incidano in modo sostanziale sull'esecuzione del pacchetto (art. 41, comma 4); in questo caso il Buono viene riattivato;
- **recesso senza penale** se Sorpresina modifica in modo significativo uno degli elementi essenziali del pacchetto (art. 40).

8.4 Sorpresina è coperta da polizza di responsabilità civile professionale n. 400400-RC14 e da garanzia per l'insolvenza o il fallimento tramite adesione al Fondo di Garanzia Top Secure, certificato n. 2025/0224/2/1473, come previsto dagli artt. 19 e 47 del Codice del Turismo.

Art. 9 - Annullamento da parte di Sorpresina o del Fornitore

9.1 Se un'esperienza confermata non può essere erogata per cause non imputabili al Beneficiario (indisponibilità sopravvenuta del Fornitore, maltempo che impedisce un'attività all'aperto, circostanze eccezionali e inevitabili), Sorpresina informa il Beneficiario senza ritardo e gli propone, a sua scelta:

- una nuova data per la stessa esperienza;
- un'esperienza analoga di valore pari o superiore;
- la riattivazione del Buono.

9.2 In questi casi la modifica o l'annullamento sono gratuiti. Per i Pacchetti Turistici restano fermi i diritti previsti dagli artt. 40, 41 e 42 del Codice del Turismo.

Art. 10 - Disposizioni finali

10.1 Responsabilità. Il Beneficiario deve comunicare dati corretti e informare Sorpresina di esigenze particolari (allergie, mobilità ridotta, minori, animali) prima della conferma. Deve inoltre rispettare le regole del Fornitore e i requisiti dell'esperienza (età, condizioni di salute, abbigliamento). Sorpresina non risponde di disservizi dovuti a informazioni errate o incomplete fornite dal Beneficiario.

10.2 Smarrimento. Il Beneficiario custodisce il codice del Buono. In caso di smarrimento, Sorpresina può riemettere il Buono solo se l'Acquirente o il Beneficiario dimostrano l'acquisto e il codice non è stato ancora usato.

10.3 Reclami. Eventuali difetti nell'esecuzione dell'esperienza vanno segnalati subito al Fornitore e a Sorpresina, durante la fruizione. I reclami scritti vanno inviati entro 30 giorni dalla data dell'esperienza a info@sorpresina.it o con raccomandata A/R a Friends S.r.l.s., Via Montello 25, 80144 Napoli. Sorpresina risponde entro 30 giorni.

10.4 Privacy. I dati personali sono trattati secondo il Regolamento UE 2016/679 (GDPR), come descritto nell'informativa privacy disponibile su sorpresina.it.

10.5 Legge applicabile e foro. Le presenti Condizioni sono regolate dalla legge italiana. Per ogni controversia è competente il foro di residenza o domicilio del Beneficiario consumatore. Il consumatore può inoltre ricorrere agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie previsti dal Codice del Consumo.

10.6 Clausole vessatorie. Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Beneficiario approva specificamente: Art. 1.2 (esperienza indicativa), Art. 3 (validità e decadenza), Art. 6.2 (limitazioni in ponti, festività e alta stagione), Art. 5.4 (supplementi e servizi inclusi non utilizzati), Art. 7.3 (Buono considerato utilizzato), Art. 8.2 (tariffe non rimborsabili e penali sui Pacchetti Turistici).