

# **Condizioni per Travel & Concierge Services**

## **Disposizioni generali**

# Condizioni di utilizzo Travel & Concierge Services

## A. Condizioni generali

Per facilitare la leggibilità del testo la forma maschile usata qui di seguito per il cliente, sottintende sempre anche quella femminile.

### 1. Aventi diritto

L'accesso ai Travel & Concierge Services (nel prosieguo: «prestazioni T&C») è riservato a clienti (nel prosieguo: «cliente») di determinate carte Charge e carte di credito (nel prosieguo: «carta/e»), emesse da Swisscard AECES GmbH (nel prosieguo: «emittente»), che comprendono tali prestazioni T&C quali prestazioni accessorie alla relazione con carte.

### 2. Rapporto con le condizioni per carte Charge e carte di credito

Le condizioni generali dell'emittente applicabili al rispettivo prodotto di carta (nel prosieguo «CG») vigono anche per le presenti prestazioni T&C, salvo che non prevedano un diverso regolamento.

### 3. Ambito di applicazione delle presenti condizioni

A seconda delle prestazioni T&C che il cliente riceve dall'emittente, trovano applicazione diverse condizioni contrattuali:

Di norma, l'emittente apparirà, nei confronti del cliente, **unicamente come mediatrice** di singole prestazioni di viaggio, Lifestyle e similari (denominate insieme nel prosieguo: «prestazioni di terzi») di terzi (nel prosieguo: «fornitori di prestazioni») e concluderà in nome e per conto del cliente dei contratti con tali fornitori di prestazioni in nome e per conto del cliente; è questo il caso, per esempio, se il cliente, tramite l'emittente, prenota un volo, un albergo, si fa prenotare un'auto a noleggio o un tavolo in un ristorante, ordina i biglietti per un concerto o l'emittente procura al cliente un pacchetto turistico. Per tutte queste prestazioni di consulenza e mediazione, trovano applicazione fra il cliente e l'emittente le **condizioni di mediazione** di cui alla **sezione B**. Il rispettivo contratto di viaggio, di trasporto, di alloggio, di noleggio o di organizzazione (ecc.) viene pertanto concluso direttamente e immediatamente fra il cliente e il rispettivo fornitore di prestazioni. Di conseguenza, sulle prestazioni di terzi mediate dall'emittente trovano applicazione le rispettive condizioni generali di contratto (rispett. le condizioni di trasporto, di noleggio o di organizzazione) dei fornitori di prestazioni (nel prosieguo: «CG dei fornitori di prestazioni»). Responsabile per la fornitura delle prestazioni di terzi accurata e conforme al contratto, non è quindi l'emittente, bensì esclusivamente il rispettivo fornitore di prestazioni.

Qualora l'emittente offra (eccezionalmente) al cliente un proprio pacchetto turistico, organizzando appuntamenti per il cliente in un viaggio «tutto compreso» e combina secondo i desideri personali di quest'ultimo, l'emittente stessa funge da organizzatore di viaggi e trovano applicazione le **condizioni di organizzazione** di cui alla **sezione C**, a complemento della sezione B. Usufruedo delle prestazioni T&C, il cliente conferma di aver letto, compreso e accettato le presenti condizioni per Travel & Concierge Services.

### 4. Incaricato per le prestazioni T&C

Fino a nuovo avviso, le prestazioni T&C verranno erogate, in nome e per conto dell'emittente, da Ten Lifestyle Management Switzerland GmbH.

## B. Condizioni di contratto per la mediazione di prestazioni di terzi (condizioni di mediazione)

### 1. Stipulazione del contratto e condizioni particolari di trasporto

#### 1.1 Stipulazione del contratto

Il cliente può incaricare l'emittente per iscritto (lettera, fax, e-mail, verbalmente) (telefono) ed elettronicamente (piattaforma online) di mediare la stipulazione di un relativo contratto concernente prestazioni di terzi, fra il cliente e il fornitore di prestazioni (nel prosieguo: «ordine di prenotazione»). L'ordine di prenotazione è comunque vincolante per il cliente. In caso di prenotazioni elettroniche (piattaforma online), l'ordine di prenotazione si intende conferito con la conclusione della procedura di prenotazione.

L'emittente si riserva espressamente di rifiutare o di non eseguire un ordine di prenotazione e informerà immediatamente il cliente del rifiuto di un ordine di prenotazione. Qualora l'emittente trasmetta l'ordine di prenotazione del cliente al fornitore di prestazioni, il contratto viene concluso direttamente fra il cliente e il fornitore di prestazioni (nel prosieguo: «prenotazione definitiva») non appena la dichiarazione di accettazione (nel prosieguo: «conferma della prenotazione») del fornitore di prestazioni perviene all'emittente o direttamente al cliente. La conferma della prenotazione può essere effettuata verbalmente (telefono) o per iscritto. In linea di massima, le conferme delle prenotazioni vengono inviate al cliente per e-mail, **il cliente si dichiara in proposito espressamente concorde.**

Qualora l'ordine di prenotazione del cliente includa oltre a lui anche altre persone (nel prosieguo: «accompagnatori»), il cliente deve farsi garante dei loro obblighi contrattuali (segnatamente del pagamento del prezzo e del trattamento di dati personali), nonché dei propri. Il cliente garantisce di essere espressamente autorizzato da tutti gli accompagnatori a conferire l'ordine di prenotazione a loro nome e ai sensi delle condizioni per Travel & Concierge Services qui menzionate, nonché ad aderire ai contratti relativi a prestazioni di terzi a loro favore o in loro nome, citati nell'ordine di prenotazione. La comunicazione dell'emittente concernente gli accompagnatori viene effettuata, di norma, al cliente.

Qualora la conferma della prenotazione diverga dall'ordine di prenotazione del cliente, l'emittente ne darà senza indugio relativa comunicazione al cliente. La conferma della prenotazione divergente varrà a quel punto come nuova offerta per la conclusione di un contratto fra il cliente e il fornitore di prestazioni. Nel caso in cui il cliente non rifiuti espressamente la nuova offerta entro due giorni lavorativi dalla notifica, il contratto con il fornitore di prestazioni relativamente alle prestazioni di terzi riportate nella conferma della prenotazione si intenderà concluso.

Al momento del ricevimento, il cliente deve verificare che la conferma della prenotazione, nonché tutta la documentazione inviata insieme alla stessa (p.es. biglietti ferroviari o aerei, biglietti di ingresso, ecc.) siano complete e corrette. Eventuali errori devono essere comunicati all'emittente senza indugio, al più tardi entro due giorni lavorativi dalla consegna dei documenti.

Le CG dei fornitori di prestazioni e gli accordi contrattuali con i rispettivi fornitori di prestazioni si applicano anche a tutti gli accompagnatori. Le CG dei fornitori di prestazioni possono essere reperite, di norma, sul sito Web o sull'offerta del rispettivo fornitore di prestazioni o le si può richiedere direttamente a quest'ultimo.

#### 1.2 Passaporto, visti, vaccinazioni

L'emittente informa il cliente, al più tardi nella conferma della prenotazione, delle prescrizioni della destinazione scelta vigenti, per cittadini svizzeri e cittadini UE/EFTA, in materia di passaporto e di entrata. Per cittadine e

cittadini di altri Stati, all'emittente non compete alcun obbligo di informazione; spetta a tali clienti o accompagnatori informarsi sulle relative prescrizioni in materia di entrata/transito. Le informazioni in materia di entrata rispettivamente transito si intendono correttamente comunicate se, al momento della conferma della prenotazione, corrispondono alle informazioni rese pubblicamente dai servizi competenti di dominio generale. L'emittente non può assumersi alcuna responsabilità per un rifiuto di entrata dovuto a presupposti non soddisfatti. Il cliente e i suoi accompagnatori sono i soli responsabili dell'osservanza delle prescrizioni in materia di passaporto, visti, dogana, divise, vaccinazioni e salute e spetta a loro procurarsi e portare con sé i documenti necessari. Su espresa richiesta, l'emittente, dietro adeguato compenso, è pronta ad assistere il cliente o i suoi accompagnatori nel rilascio di visti. Si declina qualsivoglia responsabilità per un rinvio o recapito ritardato o errato rispettivamente per un rifiuto di visti e per le relative conseguenze.

Per la prenotazione di viaggi aerei, l'emittente necessita sempre dei dati esatti, come riportati nel passaporto o nella carta d'identità (denominati insieme nel prosieguo: «passaporto») del cliente e di eventuali accompagnatori. Qualora il cliente abbia dovuto comunicare all'emittente le informazioni relative al proprio passaporto (includo quelle dei suoi accompagnatori) ai fini dell'esecuzione della prenotazione del volo, spetta al cliente comunicare all'emittente eventuali variazioni dei dati del passaporto prima della partenza. L'emittente non si assume alcuna responsabilità qualora al cliente o ai suoi accompagnatori venga rifiutata l'entrata in un paese di destinazione o di transito o addirittura l'ingresso a bordo dell'aereo prenotato, per via del fatto che i dati riportati sul biglietto aereo non coincidono con quelli del passaporto.

### 2. Prezzi, tasse e condizioni di pagamento

#### 2.1 Prezzi e tasse

I prezzi, nonché le condizioni di pagamento, annullamento e variazione per le prestazioni di terzi costituiscono oggetto del contratto tra il cliente e i fornitori di prestazioni.

Per le sue prestazioni T&C, l'emittente può addebitare al cliente ulteriori tasse. Le tasse dell'emittente di volta in volta applicabili possono essere consultate sulla relativa tabella delle tasse per Travel & Concierge Services, all'indirizzo [www.credit-suisse.com/bonivia/concierge](http://www.credit-suisse.com/bonivia/concierge), o possono essere richieste all'emittente.

Qualora e nella misura in cui l'emittente, in virtù del proprio rapporto contrattuale con il fornitore di prestazioni, abbia diritto a provvigioni (di agenzia di viaggi), rimborsi, superprovvigioni e similari d'uso commerciale (denominati insieme nel prosieguo: «rimborsi»), gli stessi spettano esclusivamente all'emittente. Tali rimborsi possono ammontare fino al 10% del prezzo della prestazione di terzi e il cliente rinuncia espressamente, con la presente, alla restituzione o all'inoltro di tali rimborsi a se stesso.

#### 2.2 Condizioni di pagamento

L'emittente comprovata al cliente, singolarmente per ciascuna prestazione di terzi del fornitore di prestazioni rispettivamente per ciascuna prestazione T&C, i prezzi dei fornitori di prestazioni unitamente alle eventuali tasse dell'emittente, prima della prenotazione definitiva e lo informerà delle condizioni sostanziali di pagamento e di annullamento. Tutte le spese relative alle prestazioni di terzi (inclusi eventuali supplementi per carte dei fornitori di prestazioni, imposte o tasse), nonché eventuali tasse dell'emittente verranno addebitate sulla carta del cliente.

### 2.3 Variazioni di prezzi

Fino alla prenotazione definitiva, i prezzi si intendono di norma come non vincolanti e possono essere modificati in qualsiasi momento.

### 3. Annullamento/modifica di prestazioni di terzi da parte del cliente

#### 3.1 In generale

Qualora il cliente annulli, modifichi o non possa usufruire di una prestazione di terzi (insieme nel prosieguo: «annullamento/modifica»), trovano applicazione le rispettive condizioni del fornitore di prestazioni in questione (incluse CGC dei fornitori di prestazioni). Spetta al cliente o agli accompagnatori comunicare direttamente al fornitore di prestazioni o all'emittente, al più presto possibile e per iscritto, un annullamento/una modifica.

In caso di comunicazione di un annullamento/una modifica della prestazione di terzi, l'emittente, per quanto in suo potere, offrirà il proprio sostegno al cliente cercando di mantenere i costi aggiuntivi più bassi possibile. Tutti gli eventuali costi aggiuntivi intercorsi sono a carico del cliente.

#### 3.2 Voli di linea «solo volo»

Il cliente prende atto del fatto che potrebbe dover sostenere delle spese elevate per via delle rigidissime condizioni delle compagnie aeree riguardo ad annullamento/modifica di voli (p.es. cambiamento di prenotazione, modifiche di nomi, ecc.). A seconda della compagnia aerea e della classe tariffaria è possibile che immediatamente dopo la prenotazione definitiva venga addebitato il 100% del prezzo del viaggio. L'emittente addebita al cliente le spese imposte dalla compagnia aerea che verranno fatturate in aggiunta alle eventuali tasse dell'emittente. Qualora il volo non venga intrapreso (no show), non viene di norma rimborsato alcunché.

#### 3.3 Viaggi per ferrovia

In caso di viaggi per ferrovia può succedere, in virtù di speciali condizioni tariffarie, che le spese per prenotazioni/biglietti ferroviari non possano essere rimborsate totalmente o non possano essere rimborsate del tutto.

#### 3.4 Prenotazione di alloggi

Le condizioni di annullamento/modifica possono divergere in modo sostanziale le une dalle altre a seconda del tipo di alloggio, della stagione e del paese. Le spese di annullamento/modifica vanno in proposito dal 100% del prezzo della prima notte di prenotazione, in caso di annullamento comunicato con meno di 24 ore di anticipo, fino al 100% delle spese complessive di alloggio dalla data della prenotazione definitiva.

#### 3.5 Prenotazione di automezzi a noleggio

In caso di prenotazione di auto a noleggio con le società di autonoleggio d'uso commerciale, operanti a livello mondiale, il contratto di noleggio relativo all'automezzo fisico viene concluso di norma, in loco, il giorno di inizio del noleggio, fra il cliente, in qualità di noleggiante, e la società di autonoleggio. Fino ad allora vale quale conferma di prenotazione unicamente un contratto di prenotazione fra il cliente e la società di autonoleggio. Le condizioni vi enunciate per annullamento/modifica sono vincolanti per il cliente.

In caso di prenotazione di automezzi a noleggio si garantisce sempre e solo una categoria (o quella immediatamente superiore senza costi aggiuntivi), mai uno specifico modello di automezzo. Il cliente deve, inoltre, prestare molta attenzione alle prestazioni supplementari prenotate e alla forma ed entità delle prestazioni assicurative. Soprattutto le varie coperture assicurative opzionali, con supplemento, possono superare di gran lunga il canone originario (prezzo base) di noleggio. La rinuncia a determinate prestazioni assicurative comporta, tuttavia, in caso di danno/infortunio dei rischi finanziari elevati per il cliente. L'emittente consiglia, pertanto, al cliente, prima di sottoscrivere il contratto di noleggio, di accertarsi in loco nei confronti della società di autonoleggio che tutte le necessarie coperture assicurative siano riportate per iscritto.

### 4. Responsabilità

L'emittente declina pienamente qualsivoglia responsabilità per le prestazioni di terzi.

La responsabilità dell'emittente, fatta salva una grave colpa (dolo, negligenza grave), è limitata a danni diretti dovuti a inadempimento o cattiva esecuzione colpevole delle sue prestazioni T&C ed è limitata, quanto alla cifra, al doppio dell'importo della prestazione di terzi. Sono fatte salve le limitazioni, previste dalle convenzioni internazionali, dei risarcimenti per danni dovuti a inadempimento o cattiva esecuzione del contratto di trasporto.

Con la presente, si declina qualsivoglia responsabilità per danni indiretti o riflessi (incluso mancato guadagno).

Inoltre, l'emittente non risponde nel caso in cui:

- il cliente mette a disposizione dell'emittente informazioni errate o incomplete, quindi, e le prestazioni T&C dell'emittente richieste non possano, essere erogate o non possano essere erogate correttamente;
- le istruzioni del cliente non siano state impartite in modo sufficientemente chiaro e l'emittente non riesca a raggiungerlo per chiarire le sue istruzioni;
- le prestazioni T&C dell'emittente non possano essere erogate a causa di forza maggiore (inclusi eventuali ritardi), fra l'altro per via di un guasto dei sistemi di telecomunicazione o di Internet.

### 5. Assicurazioni e sicurezza del viaggio

#### 5.1 Assicurazioni

Prima di effettuare una prenotazione definitiva, il cliente dovrebbe verificare che lui e i suoi accompagnatori siano sufficientemente assicurati.

#### 5.2 Sicurezza del viaggio

Il Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE), nonché l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) pubblicano regolarmente informazioni su paesi in cui vigono eventuali situazioni di maggiore rischio a livello politico e di sicurezza, di salute o di altro genere. Tali consigli di viaggio possono essere reperite dal cliente stesso sul sito del DFAE ([www.eda.admin.ch/reisehinweise](http://www.eda.admin.ch/reisehinweise)) o presso il proprio ufficio prenotazioni. L'emittente parte dal presupposto che il cliente abbia consultato gli consigli di viaggio prima di intraprendere lo stesso e sia a conoscenza dei relativi rischi.

#### 6. Trattamento dei dati

Le disposizioni sulla protezione dei dati di cui alle CGC vi sono anche per le presenti prestazioni T&C. E per i trattamenti di dati ad esse correlati, salvo che nelle presenti condizioni non sia previsto un diverso regolamento.

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati sono reperibili nell'informativa sulla protezione dei dati che può essere consultata nella sua versione aggiornata all'indirizzo [www.swisscard.ch](http://www.swisscard.ch) o richiesta a Swisscard.

#### 6.1 Informazioni generali

L'emittente registra e memorizza i dati del cliente, nonché loro eventuali modifiche e li tratta entro i limiti dello scopo del rapporto contrattuale (p.es. mediazione di prestazioni di terzi), segnatamente percorso di viaggio/destinazione, compagnia aerea (inclusi orari esatti di viaggio, classe di prenotazione, posto a sedere), alberghi, prezzi, desideri specifici del cliente, informazioni concernenti gli accompagnatori del cliente, informazioni di pagamento, data di nascita, nazionalità, lingua, preferenze particolari, nonché altre informazioni che il cliente comunica all'emittente. Specialmente in caso di viaggi aerei (vedi in proposito al seguente comma 6.2), vengono registrate e trattate informazioni che rappresentano dati personali degni di particolare protezione; è ad esempio il caso delle richieste inerenti ai pasti o della necessità di particolari ausili di mobilità. Qualora si riveli necessario per l'erogazione delle prestazioni T&C, il cliente autorizza l'emittente, nonché altri fornitori di prestazioni interessati in Svizzera e all'estero (p.es. tour operator, catene alberghiere, compagnie aeree, noleggi auto) a scambiarsi le informazioni relative al cliente, inclusi i dati personali degni di particolare protezione, anche tramite sistemi di prenotazione elettronici gestiti da terzi. Il trattamento dei dati da parte dei fornitori di servi-

zi è soggetto alle loro disposizioni in materia di protezione dei dati.

Il cliente prende atto del fatto che i dati, durante lo scambio elettronico di informazioni, vengono trasportati tramite una rete aperta, internazionale, accessibile a chiunque. Anche in caso di adeguata cifratura dei dati, gli stessi possono essere eventualmente visti da terzi commerciali in esse o futuro fra il cliente e l'emittente.

I scudati trattamenti di dati possono essere eseguiti in Svizzera e nei paesi dell'Unione Europea. Tuttavia, i dati possono essere trattati e memorizzati anche a livello mondiale (p.es. negli USA), anche se i dati in tali paesi non godono di alcuna protezione o non godono di una protezione di valore pari a quella svizzera e dei paesi dell'Unione Europea.

#### 6.2 Particolarità in caso di viaggi aerei

Sulla base di direttive legali o delle autorità di determinati paesi è necessario, per motivi di sicurezza e di entrata, comunicare a tali autorità dati specifici relativi al viaggio del cliente e/o dei suoi accompagnatori verso e da tali paesi. Con la presente, il cliente e l'accompagnatore autorizzano espressamente l'emittente e la rispettiva compagnia aerea a trasmettere, a tali fini, dati personali relativi al cliente e al suo accompagnatore quali passeggeri, i cosiddetti dati «Passenger Name Record (PNR)», a tali autorità, nella misura in cui tali informazioni siano disponibili. Vi fanno parte i seguenti dati del cliente e dei suoi accompagnatori: nome e cognome, data di nascita, indirizzo di domicilio completo, numeri di telefono, data della prenotazione definitiva/emissione del biglietto e data di viaggio prevista, tutti i tipi di informazioni sul pagamento, stato di viaggio e percorso di viaggio, numero frequent flyer, informazioni sui bagagli, tutte le modifiche di PNR in passato, precedenti mete di viaggio, ulteriori informazioni rilevanti su accompagnatori, ecc. Il cliente prende atto del fatto che tali dati possono essere trasmessi a paesi in cui la protezione dei dati non corrisponde al livello di protezione offerto della legislazione svizzera in materia di protezione dei dati.

### 7. Comunicazione e servizio clientela

Il cliente e l'emittente possono far uso, nell'ambito delle prestazioni T&C, di mezzi di comunicazione elettronici ove previsto dall'emittente (ad es. e-mail, SMS, Internet). Qualora il cliente contatti l'emittente per e-mail o comunichi all'emittente il proprio indirizzo e-mail, egli accetta in tal modo che l'emittente lo possa contattare per e-mail e che l'indirizzo e-mail indicato dal cliente possa essere utilizzato a tal riguardo.

Il cliente prende atto del fatto che i dati, durante lo scambio elettronico di dati, come nell'utilizzo di Internet o di un servizio e-mail, vengano trasmessi in forma non cifrata tramite una rete aperta e fondamentalmente accessibile a chiunque. I dati vengono trasmessi oltre frontiera, anche attraverso paesi in cui vigono requisiti di protezione dei dati meno severi rispetto a quelli vigenti in Svizzera, pur trovandosi sia il mittente che il destinatario in Svizzera. Terze persone possono vedere, modificare e utilizzare i dati in modo illecito e risalire ad una relazione commerciale in essere o futura. L'identità del mittente può essere simulata o manipolata. I dati del cliente possono andare persi o essere captati da terzi non autorizzati durante la trasmissione. Ai fini della riduzione dei rischi, il cliente si serve di tutte le possibilità disponibili per proteggere i terminali utilizzati (p.es. computer, cellulare, ecc.), segnatamente tramite installazione e aggiornamento regolare di programmi antivirus e di Internet Security complete, nonché tramite aggiornamenti dei sistemi operativi e dei browser utilizzati. Il cliente risponde di tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale intercettazione illecita di dati da parte di terzi. L'emittente si riserva il diritto di subordinare a un'autorizzazione separata l'utilizzo di mezzi di comunicazione elettronici, in particolare per la modifica di dati rilevanti per il contratto.

Per qualsiasi questione in relazione alle prestazioni T&C, il cliente può rivolgersi al servizio clientela dell'emittente al numero/all'indirizzo comunicati in Internet per le prestazioni T&C.

## 8. Diritto applicabile e foro competente

Il rapporto contrattuale fra il cliente e l'emittente derivante dalle presenti condizioni è soggetto al diritto materiale svizzero, con esclusione delle norme del diritto internazionale privato. Per tutte le controversie derivanti dal rapporto contrattuale fra il cliente e l'emittente, sono esclusivamente competenti i tribunali ordinari presso la sede dell'emittente. Foro competente è Horgen. È fatta riserva delle disposizioni di legge imperativa del diritto svizzero.

## C. Condizioni di contratto per l'organizzazione di viaggi «tutto compreso» (condizioni di organizzazione)

Qualora il cliente incarichi l'emittente di organizzare per se stesso e/o per i propri accompagnatori un viaggio «tutto compreso» secondo i propri desideri particolari e l'emittente possa offrirgli un siffatto viaggio «tutto compreso» a proprio nome in qualità di organizzatore, ai sensi della Legge federale concernente i viaggi «tutto compreso», trovano, inoltre, applicazione le seguenti condizioni di contratto per l'organizzazione di viaggi «tutto compreso» (nel prosieguo: «condizioni di organizzazione»). ove sussistano delle incongruenze o contraddizioni fra le condizioni di mediazione contenute nella Sezione B e le condizioni di organizzazione, le seguenti condizioni di organizzazione vengono applicate conformemente in via prioritaria.

### 1. Oggetto del contratto

Si ha un viaggio «tutto compreso» ai sensi dell'art. 1 della Legge federale concernente i viaggi «tutto compreso» se l'emittente offre al cliente a proprio nome una combinazione prefissata o combinata appositamente per lui e/o i suoi accompagnatori di almeno due prestazioni di viaggio significative (trasporto, alloggio, noleggio automezzo, altra prestazione turistica principale) e a prezzo forfetario e tale viaggio dura almeno 24 ore o include un pernottamento.

### 2. Stipulazione del contratto

Con il ricevimento dell'ordine di prenotazione telefonico per un viaggio «tutto compreso» organizzato dall'emittente appositamente per il cliente e/o i suoi accompagnatori, fra il cliente e/o i suoi accompagnatori quale(i) viaggiatore(i) o consumatore(i) (nel prosieguo: «viaggiatore/i») e l'emittente viene stipulato un contratto di viaggio «tutto compreso» ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 1 e ss. della Legge federale concernente i viaggi «tutto compreso» (nel prosieguo: «contratto di viaggio «tutto compreso»»). Qualora il cliente invii all'emittente un contratto di prenotazione per iscritto (tramite e-mail, fax, lettera o SMS) o tramite il portale Internet messo a disposizione dall'emittente, riceverà dall'emittente una conferma di prenotazione scritta.

### 3. Prezzi e condizioni di pagamento

#### 3.1 Prezzo del viaggio e condizioni di pagamento

Il prezzo del viaggio per tutti i viaggiatori (eventuali tasse dell'emittente) viene addebitato direttamente sulla carta del cliente al momento della prenotazione definitiva.

#### 3.2 Variazioni del prezzo

In caso di aumenti di prezzo straordinari da parte dei fornitori di prestazioni selezionati (segnatamente aziende di trasporto), l'emittente si riserva di aumentare il prezzo del viaggio anche dopo la prenotazione definitiva, qualora si tratti di:

- variazioni tariffarie di aziende di trasporto (p.es. introduzione o aumento di supplementi carburante);
- nuove imposte o tasse generalmente vincolanti o aumenti delle stesse (tasse portuali, aeroportuali o per la sicurezza);

- aumenti di prezzi disposti a livello statale (p.es. aumento dell'IVA);
- palesi errori di stampa;
- modifiche del cambio.

L'emittente può addebitare a posteriori tali aumenti di prezzo al cliente entro e non oltre i 20 giorni che precedono l'inizio del viaggio. Qualora il prezzo del viaggio dovesse superare complessivamente di oltre il 10% il prezzo originario, il cliente è autorizzato, entro cinque giorni dalla comunicazione dell'aumento di prezzo, a recedere gratuitamente dal contratto e a chiedere il rimborso di quanto già pagato.

### 4. Annullamento/modifica del viaggio

#### 4.1 Comunicazione

Qualora un viaggiatore non possa intraprendere il viaggio «tutto compreso», deve darne comunicazione scritta all'emittente subito dopo averne preso atto. Di norma, per il conteggio delle spese di annullamento è determinante la data di arrivo presso l'emittente dell'annullamento scritto da parte del viaggiatore.

#### 4.2 Spese di annullamento

In mancanza di indicazioni concrete nel contratto di viaggio «tutto compreso», si intendono concordate le seguenti spese di annullamento: fino a 46 giorni prima della partenza (inizio del viaggio) annullamento gratuito, ma senza rimborso dell'importo di prenotazione; 45-31 giorni prima della partenza: 30% del prezzo del viaggio; 30-15 giorni prima della partenza: 50% del prezzo del viaggio; 14-8 giorni prima della partenza: 75% del prezzo del viaggio; 7-1 giorni prima della partenza: 90% del prezzo del viaggio, meno di 1 giorno: 100% del prezzo del viaggio.

#### 4.3 Sostituto

Qualora il viaggiatore non possa intraprendere il viaggio prenotato, ma possa, tuttavia, comunicare all'emittente un sostituto che sia disposto a intraprendere il viaggio al suo posto e ad assumersi la soluzione di viaggio prenotata dal cliente, l'emittente farà il possibile per disporre tale variazione presso i fornitori di prestazioni nel modo più conveniente possibile in termini di costi.

L'introduzione di un viaggiatore sostitutivo comporta, complessivamente, l'osservanza delle seguenti condizioni:

- il sostituto è pronto ad assumersi la soluzione di viaggio alle medesime condizioni concordate fra il cliente e l'emittente.
- il sostituto soddisfa i requisiti particolari per il viaggio (prescrizioni in materia di passaporto, visti, vaccinazioni).
- La partecipazione del sostituto al viaggio non è ostacolata da alcuna disposizione di legge o delle autorità.
- Vi è ancora tempo a sufficienza per poter eseguire la (le) modifica (che) del nome presso i singoli fornitori di prestazioni, il che, soprattutto in alta stagione, può comportare delle difficoltà o può non essere effettuabile a causa delle disposizioni tariffarie.
- I singoli fornitori di prestazioni accettano le modifiche a ciò correlate.

Il cliente risponde in solido con la persona del viaggiatore sostitutivo per il pagamento del prezzo del viaggio, nonché per gli eventuali costi aggiuntivi sopravvenuti a causa della cancellazione.

### 5. Responsabilità quale organizzatore di viaggi

#### 5.1 Principio

Nella misura in cui l'emittente si presenti nei confronti del viaggiatore quale contraente del viaggio «tutto compreso», l'emittente risponde in qualità di organizzatore di viaggi per la riuscita conforme al contratto di tutte le prestazioni di viaggio che costituiscono parte integrante del contratto di viaggio (trasporto, alloggio, noleggio di automezzi, altre prestazioni turistiche espressamente concordate).

## 5.2 Estensione della responsabilità (limitazione, esclusione)

Fatta salva una grave colpa (dolo, negligenza grave), la responsabilità per danni (a eccezione dei danni alle persone) è limitata al danno diretto e, quanto alla cifra, al doppio dell'importo del viaggio «tutto compreso». Qualora la responsabilità delle aziende di trasporto sia limitata da convenzioni internazionali (o da disposizioni nazionali che le riproducono), questa limitazione di responsabilità vige anche nei confronti dell'emittente.

L'emittente non risponde per prestazioni che il cliente o il viaggiatore abbia concordato con terzi, segnatamente con fornitori di servizi in loco (viaggi in taxi, programmi sportivi, servizi medici e paramedici, escursioni, ecc.) al di fuori del contratto di viaggio «tutto compreso» prenotato presso l'emittente. L'emittente non risponde per sospensioni di prestazioni di viaggio o modifiche di programma in caso di ritardi dell'attività di trasporto o scioperi, così come in tutti i casi riconducibili a forza maggiore, misure dell'autorità e circostanze per le quali l'emittente non debba farsi garante, poiché essa non poteva prevedere né evitare dette circostanze.

#### 5.3 Indennità

L'emittente rimborsa al viaggiatore la sospensione di prestazioni di viaggio concordate (deprezzamento) o le spese supplementari di quest'ultimo fino a concorrenza del doppio del prezzo del viaggio, nella misura in cui non sia stato possibile all'emittente o alla persona di contatto (responsabile di viaggio) in loco o al fornitore di prestazioni in questione rimuovere, secondo le circostanze, immediatamente, al più tardi entro 48 ore, un difetto sostanziale del viaggio od offrire al viaggiatore una prestazione sostitutiva di egual valore.

Presupposti per le prestazioni di indennità sono:

- una contestazione (avviso dei difetti) tempestiva e scritta (o verbale confermata tramite SMS, e-mail, fax) in loco, in primo luogo al referente in loco, qualora non sia possibile raggiungerlo, direttamente all'emittente al numero di telefono e indirizzo comunicati su Internet per le prestazioni T&C e, al contempo, al fornitore di prestazioni interessato, e
  - una comunicazione scritta, immediata all'emittente, unitamente alla conferma scritta della persona di contatto in loco (p.es. receptionist, Resort Manager, ecc.) al più tardi entro 30 giorni dal ritorno del viaggiatore.
- Qualora il viaggiatore non ottemperi a tali obblighi, o non abbia altrimenti ottemperato al proprio obbligo di riduzione dei danni (vedi sezione B, comma 5.4), l'emittente ha il diritto di ridurre la prestazione di indennità o di rifiutarla del tutto.

#### 5.4 Garanzia

Per i viaggi «tutto compreso» organizzati ed erogati dall'emittente a proprio nome, gli importi versati dal cliente sono assicurati da un fondo di garanzia e il viaggio di ritorno di tutti i viaggiatori è garantito in caso di insolvenza. Il terzo incaricato (attualmente: Ten Lifestyle Management Switzerland GmbH) dall'emittente dell'esecuzione delle presenti prestazioni T&C (inclusa attività di ufficio prenotazioni) partecipa al fondo di garanzia del ramo viaggi svizzero. È possibile consultare le informazioni dettagliate alla pagina [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

Versione 01/2021