



Condizioni generali di contratto e di viaggio relative ai viaggi charter

1. Oggetto e campo di applicazione

- 1.1 Le presenti condizioni di contratto e di viaggio disciplinano i rapporti giuridici tra il viaggiatore e **AutoPostale SA (AP)** per quanto riguarda i viaggi charter da uno o più giorni.
- 1.2 Per viaggi a forfait si intendono le offerte conformemente alla definizione di cui all'articolo 1 della Legge federale concernente i viaggi "tutto compreso" del 18 giugno 1993.
- 1.3 Qualora al viaggiatore vengano procurate tramite AP delle combinazioni di viaggio o singole prestazioni di altri operatori turistici o imprese di servizi (ad es. biglietti di navigazione, ferroviari, di autobus ecc.), il contratto deve intendersi stipulato direttamente con tali altre imprese e subordinato alle condizioni di contratto e di viaggio di queste ultime.

2. Conclusione del contratto

- 2.1 Il contratto tra il viaggiatore e AP si realizza al momento della conferma della registrazione (prenotazione) fatta per iscritto, telefono o di persona dal viaggiatore. Se la persona prenota anche per altri viaggiatori, risponde degli obblighi contrattuali di questi ultimi (in particolare del pagamento del prezzo del viaggio) allo stesso modo dei propri obblighi.

3. Servizi

- 3.1 AP s'impegna a fornire le prestazioni previste in riferimento al viaggio, come da conferma d'ordine scritta o da contratto d'esercizio. È possibile una riorganizzazione dei veicoli da parte di AP.
- 3.2 Per quanto riguarda la prestazione da fornire, fa fede esclusivamente la conferma d'ordine o il contratto d'esercizio. Altri opuscoli e pubblicazioni (dépliant di alberghi e altra documentazione informativa non pubblicata da AP) non sono oggetto del contratto e AP declina qualsiasi responsabilità per le informazioni ivi contenute.

4. Prezzi

- 4.1 I prezzi si basano sulla conferma d'ordine ovvero sul contratto di esercizio in caso di corse non pubblicate (cfr. punto 7).

5. Spese di annullamento e assistenza SOS per emergenze durante il viaggio

- 5.1 Raccomandiamo al viaggiatore, qualora non ne disponga già, di stipulare un'assicurazione combinata per spese di annullamento e assistenza SOS per emergenze durante il viaggio.
- 5.2 La copertura assicurativa non è compresa nei prezzi forfetari e deve essere stipulata direttamente con la compagnia di assicurazioni.

6. Condizioni di pagamento

- 6.1 Nel caso di viaggi charter, le prestazioni richieste verranno addebitate in fattura dopo il viaggio. In linea di principio, il saldo della fattura deve avvenire entro 10 giorni.
- 6.2 Viene fatta riserva di eventuali condizioni di pagamento specifiche contenute nelle conferme d'ordine e nei contratti d'esercizio.
- 6.3 Eventuali spese bancarie sono a carico del viaggiatore.

7. Modifiche del prezzo

- 7.1 Può capitare che i prezzi confermati debbano essere adeguati, in particolare nei seguenti casi:
 - aumento dei costi di trasporto (in particolare a seguito dell'aumento del carburante);
 - aumenti di prezzo decisi dallo Stato (ad es. imposta sul valore aggiunto);
 - nuova introduzione o aumento di imposte statali o tasse (ad es. tasse di soggiorno).

- 7.2 Ci riserviamo la facoltà di riversare gli aumenti di prezzo sul viaggiatore, tuttavia al massimo 21 giorni prima della data di partenza prevista. Qualora l'aumento di prezzo sia superiore al 10% del prezzo forfetario confermato, il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto senza pagare penali entro 5 giorni.

8. Annullamento da parte del cliente

- 8.1 Il viaggiatore che desidera modificare o annullare la propria prenotazione è tenuto a comunicarlo per iscritto ad AP (tramite posta o e-mail). Per le operazioni di modifica, AP mette in conto un onere per spese amministrative pari a max. CHF 80.- per dossier.
- 8.2 Dopo l'inizio dei termini di annullamento possono essere fatti valere anche gli oneri di cui al punto 8.4.
- 8.3 In ogni caso gli annullamenti devono avvenire per iscritto (per posta o e-mail). In caso di annullamento meno di 21 giorni antecedenti la partenza, il viaggiatore è inoltre pregato di informare previamente AP per telefono. Ai fini del calcolo delle spese di annullamento o di modifica fa fede la data di ricezione, da parte di AP, della dichiarazione inviata per posta o e-mail. Per i sabati, le domeniche e i giorni festivi vale il giorno lavorativo successivo.
- 8.4 Per gli annullamenti AP fa pagare in ogni caso almeno un onere per spese amministrative pari a CHF 80.-. A seconda del momento in cui viene richiesto l'annullamento, le spese amministrative possono adeguarsi alla tabella sottostante. Le percentuali si riferiscono al prezzo confermato come da punto 4:

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| fino a 30 giorni prima della partenza | CHF 80.00 |
| fino a 20 giorni prima della partenza | 20% |
| fino a 10 giorni prima della partenza | 50% |
| fino a 2 giorni prima della partenza | 80% |

1 giorno prima della partenza/il giorno della partenza 100%

I biglietti d'ingresso per manifestazioni culturali vengono addebitati per intero in caso di modifica della prenotazione o annullamento. Devono intendersi applicabili le condizioni di contratto e di viaggio del rispettivo operatore o impresa di servizi. In caso di impedimento al viaggio, è possibile cedere la prenotazione a una persona che soddisfi tutte le condizioni di partecipazione, previa informazione ad AP entro un tempo ragionevole prima della data di partenza. Tale persona e il viaggiatore saranno responsabili in solido nei confronti di AP per il pagamento del prezzo e per gli eventuali costi aggiuntivi derivanti da tale cessione.

9. Responsabilità

- 9.1 AP non è responsabile in caso di inadempimento o adempimento non corretto del contratto riconducibile a:
 - a. omissioni da parte del cliente;
 - b. omissioni imprevedibili o inevitabili di terzi non coinvolti nella fornitura delle prestazioni concordate contrattualmente;
 - c. forza maggiore o un evento che AP, nonostante tutta la dovuta diligenza, non poteva prevedere o evitare.In presenza di una responsabilità fondamentale di AP, questa è limitata al doppio del prezzo del viaggio, salvo in caso di danno intenzionale o dovuto a negligenza grave. La limitazione di responsabilità non si applica ai danni alle persone.

10. Modifiche sostanziali prima della data della partenza

- 10.1 Per modifica sostanziale del contratto si intende qualsiasi modifica rilevante di un punto essenziale del contratto apportata da AP prima della data della partenza.
- 10.2 Un aumento del prezzo superiore al dieci per cento è da considerarsi una modifica sostanziale del contratto. (cfr. punto 7).

- 10.3 AP si impegna a informare quanto prima i viaggiatori di qualsiasi modifica sostanziale del contratto e del relativo impatto sul prezzo.
- 10.4 Il viaggiatore può accettare tale modifica del contratto o recedere dallo stesso senza alcun indennizzo. Il viaggiatore deve informare AP del recesso quanto prima.
- 10.5 In caso di recesso dal contratto, il viaggiatore ha diritto a:
- posticipare il viaggio ad altra data salvo disponibilità, oppure
 - al rimborso più rapido possibile di tutte le somme pagate;
 - con riserva di un eventuale diritto al risarcimento danni per inadempienza contrattuale (cfr. punto 9).
- 11. Annullamento del viaggio prima della data della partenza**
- Qualora AP annulli il viaggio prima della data della partenza a causa di una circostanza non imputabile al viaggiatore, quest'ultimo può far valere i propri diritti di cui al punto 10. Tuttavia, il viaggiatore non ha diritto ad alcun risarcimento danni per inadempienza contrattuale qualora l'annullamento sia da attribuire alle ragioni di cui al punto 9.1. Il caso di overbooking non è considerato forza maggiore.
- 12. Dopo la partenza**
- 12.1 Qualora dopo la partenza una parte sostanziale dei servizi concordati non venisse fornita o laddove AP ritenesse di non essere in grado di fornire una parte sostanziale dei servizi previsti, deve:
- adottare opportune misure per garantire la prosecuzione del viaggio;
 - risarcire il viaggiatore per i danni derivati da tale circostanza; l'importo del risarcimento è pari alla differenza tra il prezzo dei servizi previsti e il prezzo dei servizi effettivamente forniti.
- 12.2 Qualora non sia possibile adottare tali misure o il viaggiatore le rifiuti per gravi motivi, AP procurerà un mezzo di trasporto equivalente per consentirgli di tornare al luogo di partenza o di recarsi in un altro luogo concordato tra AP e il viaggiatore.
- 12.3 AP rimborserà i danni alle condizioni di cui al punto 9.
- 12.4 In caso di interruzione anticipata del viaggio per motivi non riconducibili a interruzioni del servizio da parte di AP, il prezzo del viaggio charter, compresi gli eventuali servizi aggiuntivi, non può essere rimborsato al viaggiatore. Le prestazioni di cui il viaggiatore non ha beneficiato possono essergli rimborsate solo a condizione che non vengano addebitate ad AP.
- 13. Contestazioni**
- 13.1 Qualora il viaggio non corrisponda agli accordi contrattuali o qualora il viaggiatore subisca un danno, quest'ultimo ha il diritto ed è tenuto a segnalare immediatamente il difetto o il danno al personale conducente e a pretendere che si trovi un rimedio a titolo gratuito.
- 13.2 Qualora non sia possibile alcun rimedio o questo risulti insufficiente, il viaggiatore deve richiedere al personale conducente di confermare per iscritto i difetti criticati o il danno nonché la mancanza di un rimedio. Il personale conducente è tenuto a fornire tale conferma; tuttavia non è autorizzato a riconoscere richieste di risarcimento danni.
- 13.3 La richiesta di risarcimento e la conferma del personale conducente devono essere inviate ad AP tramite lettera raccomandata (Lettre Signature) entro e non oltre 3 settimane decorrenti dalla data prevista di fine viaggio. Il viaggiatore che non si attiene a queste disposizioni perde il diritto a qualsiasi risarcimento danni.
- 14. Protezione dei dati**
- 14.1 Nel registrare ed elaborare i dati comunicati dai viaggiatori, AP si attiene a tutte le norme e disposizioni di legge. I dati vengono rilevati e trattati solo per la finalità descritta e nell'entità necessaria. AP protegge i dati dei clienti mediante adeguate misure tecniche e organizzative e li tratta con riservatezza.
- 14.2 Il viaggiatore riconosce che AP può avvalersi di terze parti per la fornitura dei servizi e può mettere i dati necessari a disposizione delle terze parti coinvolte. Il responsabile del trattamento dell'ordine è soggetto agli stessi obblighi di protezione dei dati a cui è soggetta AP e non può, salvo diverse disposizioni di legge, trattare i dati per finalità proprie; può elaborare i dati solo per incarico e su istruzioni di AP. AP è tenuta a selezionare accuratamente, istruire e controllare i prestatori di servizi.
- 14.3 Al fine di fornire un'offerta adatta al mercato, il viaggiatore accetta che AP possa raccogliere ed elaborare dati personali per ricerche di mercato (ad es. sondaggio sulla soddisfazione del cliente) e con finalità di consulenza. Il viaggiatore accetta che AP possa raccogliere e trattare dati personali a scopo pubblicitario. Il viaggiatore ha sempre il diritto di vietare ad AP di utilizzare i suoi dati personali, senza indicare i motivi, nella misura in cui l'utilizzo di tali dati non sia necessario per la fornitura dei servizi. I dati personali possono essere comunicati a terzi, che non siano considerati responsabili del trattamento dell'ordine, nella misura consentita dalla legge, o previo consenso del viaggiatore e nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate.
- 14.4 Il viaggiatore ha diritto di chiedere informazioni sul trattamento dei propri dati personali ovvero la correzione, la cancellazione o la distruzione dei propri dati. Egli può vietare il trattamento dei propri dati purché non siano necessari per la fornitura dei servizi da lui richiesti. Qualora abbia fornito il proprio esplicito consenso all'ulteriore trattamento dei dati, può comunque revocarlo in qualsiasi momento. La legittimità del trattamento dei dati durante il periodo di validità del consenso non ne sarà pregiudicata. Qualora non sia possibile stabilire né l'esattezza né l'inesattezza dei dati, il viaggiatore può richiedere che venga aggiunta un'annotazione. Restano riservate le direttive di legge che obbligano o autorizzano AP a trattare o divulgare i dati. Qualora, in particolare, la cancellazione dei dati non sia consentita per motivi giuridici, i dati vengono bloccati anziché cancellati. Per l'esercizio dei diritti, il nominativo del referente è indicato nella dichiarazione sulla protezione dei dati di AP.
- 15. Diritto applicabile e foro competente**
- Il foro competente per i contratti conclusi con consumatori è disciplinato dall'art. 32 CPC. I contratti conclusi con consumatori sono contratti concernenti prestazioni di consumo corrente, destinati alle esigenze personali o familiari della consumatrice o del consumatore e offerti da AP nell'ambito delle proprie attività commerciali.
- 15.1 Se non si tratta di contratti conclusi con consumatori, si applica il diritto materiale svizzero e il foro competente è Berna.
- 16. Testo originale**
- Le condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV) sono redatte in tedesco, francese, inglese e italiano. In caso di discrepanze fa fede la versione tedesca.