

Condizioni generali di contratto e viaggio

1 Campo di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto e Viaggio (CGCV) regolano il rapporto contrattuale tra la S.V. come cliente (cliente) e la STC Switzerland Travel Centre AG (STC).

Le CGCV si applicano sulle prenotazioni effettuate attraverso tutti i canali attualmente (nota 1 a piè di pagina) gestiti da STC, nella misura in cui tali prenotazioni riguardino viaggi «tutto compreso» prodotti da STC per i consumatori finali ai sensi dell'art. 1 della legge sui viaggi «tutto compreso» (Prenotazione di viaggi organizzati preconfigurati, nota 2 a piè di pagina)

Nei casi in cui il cliente prenoti esclusivamente singole componenti del viaggio (volo, albergo, auto a noleggio ecc.) e/o li prenoti e li componga organizzando il viaggio autonomamente, oppure nel caso in cui il «pacchetto» venga prodotto da terzi, STC compare esclusivamente come mediatore di servizi svolti da terzi e non è da considerarsi parte contrattuale né risponde della corretta attuazione dei servizi. Il cliente non può in tali casi rifarsi alle presenti CGCV; varranno invece le Condizioni Generali di Contratto dei singoli fornitori delle suddette componenti (compagnia di volo; gestore dell'albergo, ditta di autonoleggio ecc.), sulle quali il cliente è tenuto a informarsi personalmente in modo consono o le cui condizioni STC mette a disposizione del cliente in modo appropriato. Qualora nel processo di prenotazione tali condizioni vengano poste all'attenzione del cliente, ciò accade a puro titolo informativo; STC non si assume pertanto alcuna responsabilità per il loro contenuto.

Le presenti CGCV stabiliscono inoltre le condizioni per l'uso della/e pagina/e Internet di STC da parte del cliente.

2 Stipula del contratto

Quando il cliente, attraverso uno dei canali di distribuzione gestiti da STC, prenota un viaggio organizzato soggetto alla Legge Federale sui viaggi «tutto compreso» (si veda sopra, art. 1), ciò costituisce una richiesta di stipulare un contratto di viaggio «tutto compreso». Il cliente è vincolato alla sua richiesta per un periodo di sette giorni lavorativi, entro i quali deve giungere la conferma di STC. Il contratto ha luogo solo dopo la conferma scritta della prenotazione e solo nell'ambito di tale conferma. Qualora la conferma differisca dall'offerta fatta dal cliente, la conferma stessa avrà valore di offerta da parte di STC ed STC sarà a sua volta vincolata all'offerta fatta per un periodo di sette giorni lavorativi. Il contratto ha luogo su questi nuovi presupposti nel momento in cui il cliente, entro il periodo di sette giorni lavorativi, accetta l'offerta. Ha valore di accettazione anche il pagamento da parte del cliente. STC è autorizzata a respingere senza spiegazioni una richiesta entro un lasso di tempo di 72 ore.

La prenotazione confermata da STC nonché le presenti CGCV e tutte le informazioni fornite da STC per la realizzazione del viaggio costituiscono la materia del contratto stipulato tra il cliente ed STC.

3 Prezzi

Il prezzo dovuto dal cliente risulta – fermo restando quanto affermato oltre nell'art. 5 – dal costo complessivo indicato prima del pagamento e accettato con conferma dal cliente, comprendente tutti i supplementi, tasse e imposte fisse. Il prezzo complessivo dipende dall'individuale strutturazione del viaggio organizzato e pertanto può differire dagli esempi mostrati sulle pagine Internet di STC. Se non espressamente specificato, i prezzi per le singole sistemazioni si intendono in franchi svizzeri (CHF). In tutti i prezzi è già stata calcolata e compresa l'IVA svizzera. Quando i prezzi vengono indicati in valuta estera ed esposti sulle pagine Internet, viene contestualmente fornita una tabella di cambio oppure comunicato anche l'importo corrispondente in franchi svizzeri.

4 Tariffa di prenotazione

STC può applicare sulle prenotazioni una tariffa di prenotazione. La tariffa è normalmente compresa tra i CHF 10.– ed i CHF 50.– a persona, e viene comunicata al cliente durante il processo di prenotazione prima della conferma di pagamento. Oltre alla tariffa di prenotazione possono essere applicate spese postali o commissioni da parte dei fornitori dei servizi o di terzi. Anche questi costi vengono indicati prima dell'addebito sulla carta di credito.

5 Condizioni di pagamento

Il prezzo del viaggio è da corrispondere al momento della prenotazione. Fintanto che il cliente non ha pagato il viaggio, STC mantiene il diritto di non fornire il servizio o può recedere senza preavviso dal contratto.

Il pagamento può essere effettuato a scelta con carta di credito o di debito, secondo le indicazioni di STC. STC ha il diritto di girare al cliente tutte le eventuali tasse e commissioni che gli emittari della carta di credito impongono sull'operazione di pagamento attraverso carta di credito o debito. I relativi supplementi vengono mostrati dal sistema prima della conferma di pagamento.

L'emissione di fattura è possibile solo in casi eccezionali e a discrezione di STC.

6 Conferma

La conferma della prenotazione avviene per via elettronica. Qualora, per aggiornamenti tecnici in corso sulla/e pagina/e Internet di STC o in base alle indicazioni di terzi, i biglietti debbano necessariamente essere emessi in forma cartacea, essi saranno inviati separatamente per posta o fatti pervenire al cliente in altro e appropriato modo, con supplemento per le spese postali o del corriere.

Qualora, fino a cinque giorni prima della partenza, il cliente non fosse ancora entrato in possesso dei documenti di viaggio completi, elettronici o cartacei (tra cui: le informazioni sul viaggio comprendenti i necessari biglietti e/o voucher nonché gli orari e le località di transito o cambio, l'indicazione dei posti prenotati ed altre eventuali informazioni come ad esempio i numeri di emergenza e i numeri di telefono delle sedi locali, informazioni generali sulla necessità di passaporti o visti nonché norme sanitarie e indicazioni sulla eventuale stipula di una assicurazione di viaggio o di rimpatrio), deve darne immediata comunicazione. Qualora il cliente ometta tale comunicazione, ciò ha valore di rinuncia al viaggio, è suscettibile di penalità ed STC non porta alcuna responsabilità per la non fattibilità del viaggio (cfr. oltre comma 9.2).

7 Aumento dei prezzi ed altre modifiche attuate da STC

Sono ammesse variazioni o differenze in singoli servizi turistici da parte di STC qualora esse si rendano necessarie dopo la stipula del contratto, non offendano la buona fede e non compromettano l'impostazione complessiva del viaggio. Sono ammesse inoltre variazioni dell'ultimo momento agli orari dei voli, delle tratte di percorrenza e degli apparecchi aerei utilizzati o delle compagnie, nonché tutte le altre variazioni previste nelle CGCV.

Per i casi elencati di seguito STC mantiene il diritto di aumentare dopo la stipula del contratto i prezzi indicati o pubblicati:

- variazioni delle tariffe da parte di aziende di trasporti (ad esempio supplemento per i carburanti);
- tasse o imposte generali e vincolanti di nuova introduzione o aumentate (ad esempio aumento delle tasse portuali o aeroportuali);
- variazioni di valuta.

Qualora STC sia costretta a modificare il prezzo di un viaggio per i motivi sopra indicati, STC stessa comunicherà per e-mail al cliente tale aumento al più tardi tre settimane (Nota 3 a piè di pagina) prima della partenza, e sarà contestualmente autorizzata a prelevare direttamente dalla carta di credito o debito del cliente fino al 10% del prezzo originariamente concordato per il viaggio.

Qualora l'aumento corrisponda ad oltre il 10% del prezzo originariamente concordato per il viaggio col cliente, ed STC non offra al cliente alcun equo risarcimento ai sensi del comma 11.1.7 (vedi oltre), il cliente ha il diritto di recedere dal contratto entro cinque giorni e senza alcuna spesa. Il cliente deve comunicare la rescissione per scritto con lettera raccomandata. In tal caso STC risarcirà gli importi già pagati.

8 Annullamento del viaggio da parte di STC

I viaggi «tutto compreso» offerti in vendita da STC possono richiedere un numero minimo di partecipanti. Qualora questo numero minimo non venga raggiunto, STC ha facoltà di annullare i viaggi «tutto compreso» per e-mail al più tardi tre settimane prima dell'inizio del viaggio stesso.

STC si riserva inoltre il diritto di rifiutare la prenotazione per ragioni che vadano al di là della sua possibilità di intervento, ad esempio in caso di non concessione o ritiro dei diritti di atterraggio, cause di forza maggiore, eventi bellici, disordini, scioperi ecc. In tali casi STC si impegna tuttavia a informare il cliente al più presto.

Qualora STC cancelli la prenotazione, il contratto di viaggio viene annullato ed STC risarcisce in questo caso al cliente tutti gli importi già pagati. In alternativa STC può anche fare al cliente un'offerta di pari valore. Si esclude ogni altro ricorso contro STC.

9 Variazione della prenotazione e annullamento da parte del cliente

Il cliente ha facoltà di cambiare o annullare la prenotazione di un viaggio solo in via eccezionale e dietro pagamento di tutte le spese relative.

L'annullamento o la variazione di una prenotazione da parte del cliente deve avvenire per lettera raccomandata o per e-mail. La comunicazione per e-mail è sufficiente solo nella misura in cui ne sia stata data conferma di ricevimento da parte di STC. La comunicazione si intende andata a buon fine solo quando STC disponga di tutte le necessarie informazioni come nome e indirizzo del/dei viaggiatore/i, nonché del codice di prenotazione, delle date del viaggio e del motivo preciso con gli eventuali certificati ecc.

Non si riconoscono in merito eventuali indicazioni o assicurazioni fornite da accompagnatori di viaggio o altre persone non appartenenti al personale di STC.

Non sono assolutamente ammessi annullamenti o variazioni per i seguenti servizi:

- voli
- eventi organizzati
- viaggi in treno sulla rete nazionale svizzera
- prenotazioni dei posti a sedere in treno

9.1 Tassa di annullamento o di variazione

STC è autorizzata ad addebitare al cliente una tassa di almeno CHF 100.– a persona e viaggio per le operazioni di annullamento, cambio o prenotazione aggiuntiva. Inoltre STC può vincolare l'attivazione della variazione al pagamento delle eventuali penalità imposte dai singoli fornitori di servizi, come le compagnie aeree, gli alberghi ecc. STC ha facoltà di addebitare direttamente tali spese supplementari e la tassa di annullamento alla carta di credito indicata dal cliente.

9.2 Costi di annullamento

Solo in alcuni determinati casi eccezionali STC non impone costi di annullamento e solo qualora ciò sia stato esplicitamente comunicato al cliente. In particolare può essere questo il caso delle prenotazioni d'albergo online, per le quali al cliente viene comunicata la data entro la quale può annullare la prenotazione senza alcuna spesa aggiuntiva.

In tutti gli altri casi di annullamento da parte del cliente, oltre alla tassa di annullamento (comma 9.1 delle CGCV) STC impone anche il pagamento dei costi di annullamento pari ad una percentuale del prezzo del viaggio, a seconda della distanza temporale dell'annullamento dalla data di partenza, come segue:

| Data dell'annullamento | Costi imponibili al cliente |
|--|--|
| Annullamento > 30 giorni prima della partenza (Nota a piè di pagina 4) | Tassa di annullamento |
| Annullamento da 30 a 20 giorni prima della partenza | min. 20% del prezzo del viaggio oltre alle tasse di annullamento |
| Annullamento da 19 a 10 giorni prima della partenza | 50% del prezzo del viaggio |
| Annullamento da 9 a 1 giorno prima della partenza | 90% del prezzo del viaggio |
| Annullamento < 1 giorno prima della partenza o assenza al momento della partenza | 100% del prezzo del viaggio |

Per i biglietti online del treno e per quelli d'aereo è sempre dovuto l'intero importo del biglietto.

Vale come data di variazione o annullamento il giorno in cui è pervenuta ad STC la dichiarazione scritta del cliente con tutte le indicazioni necessarie ai sensi del comma 9, e nel caso di sabato, domenica o giorno festivo vale il successivo giorno lavorativo.

9.3 Protezione annullamento

9.3.1 Principio di base

Previo pagamento, al momento della prenotazione, di una quota supplementare (protezione annullamento) compresa tra CHF 10.– e CHF 50.– a persona e viaggio, STC rinuncia a chiedere il pagamento delle spese di annullamento qualora il viaggio debba essere annullato per impedimento grave ai sensi del comma 9.3.2 delle CGCV. Pur in presenza di una protezione annullamento, STC ha comunque facoltà di esigere una tassa di annullamento per le spese relative all'operazione ai sensi del comma 9.1 delle CGCV.

La protezione annullamento vale solo quando il cliente può documentare l'impedimento grave di fronte ad STC per scritto, con tempestività e in forma attendibile (certificato medico, rapporto di polizia, documento ufficiale ecc.).

In luogo della protezione annullamento, STC può offrire al cliente una equivalente assicurazione sul viaggio. I prezzi e le

condizioni di una simile assicurazione sono indicati e comunicati a parte.

9.3.2 Impedimenti gravi

a) Malattia, incidente, morte, gravidanza

Quando il cliente o i suoi familiari più stretti come il coniuge, i figli o i genitori incorrono in grave malattia o grave incidente, decedono o soffrono di complicazioni durante la gravidanza, qualora l'impedimento grave sia intervenuto dopo l'avvenuta prenotazione del viaggio. Il cliente o i suoi familiari sono tenuti a presentare in tali casi i necessari attestati/certificati di morte ecc.

b) Sciopero

Quando uno sciopero rende impossibile l'attuazione del viaggio.

c) Pericolo nel luogo di destinazione

Quando l'ufficio svizzero preposto (il Dipartimento Federale degli Affari Esteri) sconsiglia di effettuare il viaggio.

9.3.3 Esclusione

La protezione annullamento non si applica quando il cliente non possa accedere ad un dato Paese per problemi relativi al suo passaporto o visto oppure per motivi di salute, e quindi sia costretto ad annullare il viaggio prenotato (cfr. oltre comma 11.1.12), oppure quando l'impedimento grave (come specificato in comma 9.3.2) sia avvenuto prima del momento della prenotazione.

Per le categorie seguenti, la protezione annullamento copre i seguenti importi massimi a persona e viaggio: voli CHF 300.–, biglietti per eventi organizzati CHF 100.–, biglietti del treno CHF 100.–.

La protezione annullamento non si applica inoltre in caso di viaggio di ritorno anticipato (cfr. oltre comma 11.1.11) né in tutti quei casi in cui il cliente sia personalmente responsabile della non attuazione del viaggio.

9.4 Riduzione della prenotazione

Qualora un viaggio o un pacchetto turistico «tutto compreso» sia stato prenotato da più persone ed una o più persone non possano più partecipare (riduzione della prenotazione), questa riduzione ha valore di annullamento per ciò che riguarda la persona o le persone che rinunciano a partecipare. Anche la riduzione ha come conseguenza il pagamento della tassa e delle spese di annullamento da parte delle persone che rinunciano al viaggio.

9.5 Persona sostitutiva

Qualora uno dei partecipanti rinunci al viaggio, è possibile introdurre al suo posto una persona sostitutiva, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- che la persona sostitutiva accetti di effettuare il viaggio alle stesse condizioni concordate;
- che gli altri operatori di servizi (hotel, compagnie di volo, società ferroviaria ecc.) accettino la modifica senza riserve;
- che la persona sostitutiva disponga degli specifici requisiti necessari al viaggio (passaporto, visto, vaccinazioni);
- che la persona sostitutiva non sia impossibilitata a partecipare per disposizione legale o ufficiale.

STC può richiedere il pagamento di una penalità per la partecipazione di persone sostitutive e addebitarne i costi alla carta di credito del cliente ai sensi del comma 9.1. I conteggi privati tra cliente e persona sostitutiva riguardano unicamente il cliente. Di fronte ad STC il cliente e la persona sostitutiva garantiscono in solido.

10 Necessità di passaporto e visto / Norme sanitarie

Le informazioni fornite da STC contengono esclusivamente i principi fondamentali delle prescrizioni vigenti sui passaporti e sui visti, nonché le norme sanitarie cui attenersi per il viaggio ed il soggiorno.

Per informazioni più dettagliate il cliente è tenuto a mettersi in contatto con le ambasciate, i consolati o gli uffici del turismo del suo luogo di destinazione.

11 Responsabilità

11.1 Norme generali

STC è responsabile unicamente nell'ambito delle presenti CGCV e solo nella misura in cui STC non abbia offerto al cliente un'equa soluzione sostitutiva ai sensi del comma 11.1.7. STC è inoltre responsabile solo nella misura in cui i danni siano stati prevalentemente provocati dalla stessa STC o dai relativi operatori dei servizi (hotel, società ferroviaria ecc.). È ad ogni modo esclusa qualsiasi responsabilità da parte di STC per danni indiretti. Per danni che non riguardino persone, STC risarcisce al massimo l'importo doppio del prezzo forfetario netto del viaggio.

11.1.1 Variazione di programma

STC non si assume alcuna responsabilità per variazioni di programma dovuti a ritardi dei voli o scioperi. Similmente STC non è responsabile per variazioni di programma dovute a cause di forza maggiore (tra cui anche l'alta e la bassa marea nel caso di viaggi per mare), disposizioni ufficiali o ritardi da parte di terzi.

11.1.2 Spettacoli/manifestazioni locali ed escursioni

STC non è responsabile dei danni relativi a escursioni o manifestazioni che il cliente prenota autonomamente «sul posto» durante lo svolgimento del viaggio. Ciò vale anche quando i relativi documenti siano depositati in una sede locale di STC o vengano altrimenti consegnati al cliente dagli organizzatori locali del viaggio.

11.1.3 Incidenti e malattie

STC si assume le responsabilità dei danni diretti in caso di morte, lesioni fisiche o malattie avvenute durante il viaggio laddove esse siano state causate da STC o da una delle ditte incaricate da STC (hotel ecc.), fermo restando quanto espressamente citato al comma 11.1.2. In caso di morte, lesioni o malattie intercorse in relazione con voli aerei o ditte di trasporti (treno, nave, bus ecc.), l'ammontare del risarcimento è limitato agli importi risultanti dagli accordi internazionali applicabili o dalla legislazione nazionale. Si esclude in tali casi ogni ulteriore responsabilità da parte di STC.

11.1.4 Informazioni sui voli

Per quanto riguarda la responsabilità in caso di morte o lesioni fisiche ai passeggeri, i ritardi nell'arrivo di passeggeri o bagagli, la distruzione, lo smarrimento o i danni ai bagagli, i trasporti nell'ambito del traffico aereo internazionale sottostanno alle disposizioni della Convenzione di Montreal o del Protocollo di Varsavia. La scelta di applicare l'una o l'altro, e in base a quali presupposti, dipende dagli Stati che hanno firmato e ratificato gli accordi.

11.1.5 Danni agli oggetti

STC si assume la responsabilità di furti e smarrimenti avvenuti durante il viaggio prenotato solo quando una ditta incaricata da STC sia colpevole del fatto. In ogni caso la responsabilità resta circoscritta al danno immediato, ed è comunque limitata al massimo al doppio del prezzo netto del viaggio per la persona che ha subito il danno. In caso di danni o smarrimenti nell'ambito di voli o utilizzo di ditte di trasporti (treno, nave, bus ecc.), l'ammontare del risarcimento è limitato agli importi risultanti dagli accordi internazionali applicabili o dalla legislazione nazionale. Si esclude in tali casi ogni ulteriore responsabilità da parte di STC.

11.1.6 Sicurezza del denaro versato dal cliente

STC fa parte del Fondo di Garanzia del Ramo Viaggi Svizzero (vedi www.garantiefonds.ch) e garantisce la sicurezza degli importi pagati nell'ambito della prenotazione (www.srv.ch).

11.1.7 Qualora STC non sia in grado di effettuare un viaggio come da offerta e prenotazione, essa si impegna – senza assumersi alcuna responsabilità in caso di insuccesso – a trovare un'adeguata soluzione sostitutiva, affinché lo scopo obiettivo o il carattere del viaggio restino possibilmente invariati. Costituiscono adeguata soluzione sostitutiva tra l'altro una categoria equivalente di camera d'albergo, una equivalente destinazione turistica o un albergo equivalente.

11.1.8 Qualora al cliente venisse dato adito a reclami durante il viaggio, questi dovrà comunicarli immediatamente al rappresentante di STC o all'operatore di servizi. Inoltre il cliente è tenuto a fare il possibile per contribuire a rimuovere la causa del disturbo e a contenere gli eventuali danni. Ciò costituisce presupposto necessario per la successiva attivazione degli eventuali diritti di risarcimento e permette inoltre, nella maggior parte dei casi, di risolvere la situazione. Qualora l'intervento del cliente non porti ad una adeguata soluzione, questi sarà tenuto a richiedere alla direzione del viaggio o all'operatore di servizi una certificazione scritta che attesti il reclamo e l'argomento del reclamo stesso (per le conseguenze del mancato rispetto di questa norma si veda di seguito il comma 11.1.9). In caso di furto e altre circostanze penalmente perseguibili deve essere richiesto sul posto e presentato un rapporto di polizia. La sede locale di STC o l'operatore di servizi ecc. non sono autorizzati a riconoscere alcuna richiesta di risarcimento e/o motivazioni ad essa finalizzate.

11.1.9 Il valore del risarcimento richiesto e la certificazione da parte della sede locale di STC o dell'operatore di servizi, insieme agli eventuali rapporti di polizia, devono pervenire per scritto alla STC di Zurigo al più tardi entro quattro settimane dopo il termine pattuito del viaggio. Qualora queste condizioni non siano rispettate, viene a cadere ogni diritto al risarcimento.

11.1.10 I diritti di garanzia del cliente scadono in ogni caso dopo un anno dalla data pattuita per il ritorno dal viaggio. I diritti di garanzia non sono trasferibili.

11.1.11 Qualora il viaggio debba essere interrotto anticipatamente per un motivo di responsabilità del cliente, STC non è sostanzialmente tenuta a corrispondere alcun risarcimento.

11.1.12 STC non può inoltre assumersi alcuna responsabilità per un mancato permesso di soggiorno dovuto alla mancata consegna o concessione dei visti. Unico responsabile per il rispetto delle norme in materia di passaporto, visto, dogana, valuta

e norme sanitarie è il cliente.

11.1.13 Le offerte pubblicate da STC sui portali turistici comprendono viaggi con voli di linea nell'ambito del regolare traffico aereo nonché voli speciali su aerei di compagnie svizzere o estere. Quando non altrimenti specificato, i prezzi indicati riguardano i voli in Economy Class. Le indicazioni pubblicate sui programmi di volo, le compagnie, gli scali e le tipologie di aereo sono soggette a variazioni. Qualora vengano emessi due o più biglietti a viaggiatore, STC non garantisce la presenza del tempo minimo sufficiente per lo scalo.

11.1.14 Attività sportive

Le attività sportive vengono organizzate fondamentalmente da terzi, sui quali STC ha poca o nessuna possibilità d'intervento. STC non può pertanto garantire che le attività sportive descritte siano praticabili in qualsiasi momento e senza limitazioni. Qualora il cliente sia interessato ad una particolare attività sportiva, deve farsi confermare per scritto prima della partenza che nel tempo libero gli sarà dato modo di praticare la relativa attività nella misura che desidera e che si aspetta. Il cliente è personalmente responsabile dei certificati medici / dell'attrezzatura / dell'idoneità necessari alla suddetta attività.

11.1.15 Manifestazioni culturali

Per prendere parte a manifestazioni culturali è assolutamente necessario prenotare in tempo i biglietti d'ingresso. Per tale operazione STC addebita una commissione di almeno CHF 30.– a seconda dell'organizzatore. Una volta prenotati, i biglietti non si possono dare indietro. Le prenotazioni di pacchetti turistici forfaitari non possono essere fatti dipendere dal ricevimento dei biglietti. I biglietti d'ingresso per manifestazioni culturali non possono essere annullati. I biglietti d'ingresso possono essere prenotati soltanto nell'ambito di un pacchetto turistico forfaitario. I prezzi dei biglietti sono di norma più alti rispetto al valore sovra impresso, poiché vi è compresa la commissione dell'agenzia di prenotazione.

11.1.16 In conseguenza alle norme antiterrorismo, le autorità USA pretendono dalle compagnie aeree che effettuano voli verso gli Stati Uniti, il libero accesso ai dati di volo e di prenotazione di ogni passeggero. I dati comunicati vengono attualmente conservati per un periodo di almeno tre anni e mezzo. I dati dei passeggeri vengono comunicati dalle compagnie stesse. Informazioni più precise si possono trovare su Internet all'indirizzo: www.aviation.admin.ch/aktuell/medienmitteilungen/00857.

12 Protezione dei dati

La protezione della sfera privata e dell'ambito personale dei clienti riveste per STC un grande valore. STC elabora i dati personali a lei comunicati esclusivamente nel rispetto della Legge Svizzera sul trattamento dei dati personali, allo scopo di dare attuazione al contratto. STC si riserva tuttavia la possibilità di aggiornare il cliente e i partecipanti ai viaggi sulle sue nuove offerte. Qualora questi non desiderino ricevere informazioni di questo genere, devono comunicarlo all'indirizzo e-mail: zurich@stc.ch.

13 Variazione delle Condizioni Generali di Contratto e Viaggio

STC si riserva il diritto di modificare le presenti CGCV in qualsiasi momento e senza darne previo avviso.

14 Limitazioni giuridiche locali

Le pagine Internet di STC ovvero i prodotti ed i servizi ivi indicati non sono accessibili né vendibili al di fuori dell'Europa (Svizzera e Paesi aderenti alla UE). Fanno eccezione i servizi per cui il cliente stipuli un contratto direttamente con l'operatore ed STC compaia esclusivamente come mediatore, nonché laddove lo permettano le Condizioni Generali del singolo operatore. Essa inoltre non si rivolge a persone il cui Stato di appartenenza vieti per legge l'accesso alle pagine Internet di STC. Queste persone non sono autorizzate ad accedere alle pagine Internet di STC.

15 Copyright

L'intero contenuto (Content) delle pagine Internet di STC nonché il logo e tutte le forme di presentazione online di STC e dei suoi operatori terzi sono protetti da copyright. L'uso della/e pagina/e Internet di STC non determina per l'utente alcun diritto sui contenuti, sul software, sui marchi registrati né su qualsiasi altro elemento delle pagine Internet di STC. Sono vietati senza una previa autorizzazione scritta da parte di STC sia la riproduzione che l'uso a scopi pubblici o commerciali delle pagine Internet di STC e dei loghi ivi inseriti.

16 Nessuna offerta

Le informazioni e i commenti pubblicati sulla/e pagina/e Internet di STC non costituiscono né una esortazione né un invito all'acquisto o alla vendita di viaggi, né una esortazione o un invito a effettuare altre transazioni. Hanno la sola funzione di informare il cliente in vista della prenotazione del suo viaggio.

17 Gestione delle pagine Internet

STC si impegna alla completezza e all'attualità nella composizione e nell'aggiornamento delle informazioni pubblicate sulle proprie pagine Internet. STC ed i suoi partner contrattuali non possono però garantire (e neppure assumersi responsabilità nei confronti di terzi) la correttezza, l'attualità e la completezza delle informazioni pubblicate sulla/e pagina/e Internet di STC.

STC non si assume inoltre alcuna responsabilità e non garantisce che le funzioni della/e pagina/e Internet di STC non vengano interrotte o siano esenti da errori, che gli errori siano immediatamente corretti né che le pagine o il rispettivo server siano esenti da virus o altri elementi capaci di arrecare danno.

STC non è inoltre responsabile di errori e interruzioni verificatisi durante le prenotazioni o della non trasmissione di avvisi nel caso di errori di funzionamento.

È espressamente vietato utilizzare le pagine Internet di STC per test o altri scopi. È similmente vietato ogni abuso delle pagine Internet di STC, nonché l'accesso non autorizzato alle banche dati di STC. STC registra a fini di controllo i numeri di protocollo Internet (IP) in specifici archivi e si riserva il diritto di prendere provvedimenti penali in caso di abuso.

18 Diritto di variazione

Tutte le informazioni, le presentazioni ed altre rappresentazioni, i link ed altre comunicazioni possono essere modificati in qualsiasi momento, senza previa comunicazione o dichiarazione all'utente.

19 Descrizioni dei viaggi

Le descrizioni dei viaggi e la rappresentazione delle sistemazioni, comprese le strutture alberghiere, le distanze e il panorama, gli edifici attigui e simili sono naturalmente soggetti ad alterazioni e hanno carattere soggettivo. Il cliente è pregato di tenere presente che le immagini degli alberghi, delle strutture e delle loro immediate vicinanze ecc. possono differire al momento della prenotazione o dell'inizio del viaggio, e che STC non ha alcun potere su cantieri edili, su fonti di inquinamento ecc. che possano trovarsi nelle vicinanze del luogo di soggiorno, e dunque non se ne assume alcuna responsabilità. Similmente STC non ha alcun potere sull'assortimento degli ospiti, sulle prenotazioni di posti nei ristoranti, sulle possibilità di fare sport e sugli eventi ecc. nel luogo di destinazione, né sulle lingue ivi parlate, sulle usanze del luogo, sulla qualità del servizio o dei pasti offerti. Sui casi citati STC non offre dunque alcuna garanzia.

20 Pagine Internet collegate

Attivando un collegamento (un link) il cliente può abbandonare la/e pagina/e Internet di STC. STC non ha controllato il contenuto delle pagine Internet di terzi ad essa collegate e perciò non si assume alcuna responsabilità per tale contenuto, in particolare per le offerte ivi comprese, per le informazioni e i commenti.

21 Uso delle e-mail

La trasmissione delle e-mail sulla rete pubblica avviene in modo non protetto e può essere intercettata, letta e modificata da terzi. Anche quando il mittente e il destinatario si trovano in Svizzera, la trasmissione delle e-mail avviene regolarmente e senza controllo oltrepassando i confini dello stato. Oltre al contenuto, anche il mittente e il destinatario della e-mail sono conoscibili da parte di terzi, ed è dunque possibile risalire al legame con STC. Ciò vale anche per le e-mail che vengono utilizzate nella comunicazione con STC (ad esempio durante l'uso delle pagine Internet e dei servizi elettronici di STC). STC viene qui autorizzata a inviare e-mail al cliente. STC non ha alcuna responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso della e-mail o dalla mancata o ritardata esecuzione di incarichi trasmessi via e-mail. Le presenti disposizioni valgono analogamente per le altre forme di comunicazione non protette, equiparabili alla e-mail per il loro funzionamento e per il rischio ivi connesso, che possano essere utilizzate in futuro. Tutte le comunicazioni inviate al cliente, agli indirizzi (postali o e-mail) indicati dal cliente o utilizzati nello scambio con STC, hanno valore di regolari comunicazioni. Nel caso delle e-mail vale come data di notifica il momento di invio da parte di STC; fino a prova contraria, le comunicazioni postali si intendono giunte a destinazione due giorni (quattro giorni nel caso di spedizione all'estero) dopo la consegna ad un ufficio postale svizzero.

22 Validità delle Condizioni Generali di Contratto e Viaggio

La non validità di una o più disposizioni delle presenti CGCV non tange la validità delle restanti disposizioni delle CGCV. Le disposizioni valide restano comunque in vigore. La disposizione invalidata deve essere sostituita da una disposizione equivalente che corrisponda allo scopo commerciale di quella invalidata.

23 Leggi applicabili e foro competente

Il contratto tra il cliente ed STC, compresa la questione dell'attuazione e della validità del contratto stesso, soggiace esclusivamente alla legge svizzera.

Per tutte le possibili controversie è stabilito come unico foro competente quello della rispettiva sede di STC.

24 Numeri di telefono e indirizzo e-mail di STC

Numero di telefono per chiamate dalla Svizzera: 043 210 55 00 (8:00h - 18:00h)

Numero di telefono per chiamate dall'estero: +41 43 210 55 00 (8:00h - 18:00h)

Indirizzo e-mail: info@stc.ch

Nota:

1) Data della stampa: 21. ott. 2006. Sono compresi tra l'altro il Call Center di STC, le pagine Internet sbb.ch/travel; secure-stc.ch; stc.ch, swiss-hotels.com (elenco senza pretesa di completezza) ecc.

2) Per il concetto di viaggio «tutto compreso» vale quanto contenuto nella Legge Federale del 18 giugno 1993 sui viaggi «tutto compreso» (LF 944.3). Secondo l'articolo 1, comma 1, si intende come viaggio «tutto compreso» la combinazione, fissata in anticipo, di almeno due dei seguenti servizi, quando tale combinazione viene messa in vendita ad un prezzo unitario e copre più di 24 ore oppure comprende un pernottamento: a. trasporto; b. alloggio; c. ulteriori servizi turistici che non si possano considerare servizi complementari del trasporto o dell'alloggio e costituiscano parte integrante del servizio complessivo.

3) Si considerano le domeniche e i giorni festivi validi nel Paese in cui ha sede STC.

4) È escluso dal conteggio il giorno della partenza. Per il conteggio vale la data di arrivo della relativa comunicazione scritta presso STC.