



Condizioni generali di contratto e di viaggio relative a viaggi a forfait e viaggi d'escursione (CGCV)

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 Svizzera SA (PAG)** per quanto riguarda i viaggi a forfait proposti da PAG a proprio nome o i viaggi d'escursione.
- 1.2 Per viaggi a forfait s'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 Per viaggi d'escursione s'intendono i viaggi pubblicati prevedenti una prestazione complementare di terzi, che tuttavia non rientrano nella definizione di viaggi a forfait.

2. Conclusione del contratto

- 2.1 Il contratto tra il viaggiatore e PAG prende effetto al momento della con-ferma della prenotazione scritta, telefonica o personale fatta dal viaggiatore. Se la persona che effettua la prenotazione estende quest'ultima anche ad altri viaggiatori, essa risponde degli obblighi contrattuali di questi ultimi (in particolare del pagamento del costo del viaggio) come dei propri obblighi. Per viaggi organizzati da altri operatori turistici e biglietti aerei forniti da operatori turistici valgono le condizioni generali di contratto e di viaggio di questi ultimi.

3. Prestazioni

- 3.1 PAG s'impegna a fornire in modo scrupoloso le prestazioni previste dalla descrizione del viaggio contenuta nell'opuscolo vigente al momento della prenotazione da parte del viaggiatore e dalla relativa conferma. Se non diversamente specificato nella pubblicazione dell'offerta di viaggio, le prestazioni per crociere, viaggi in treno o in autobus hanno inizio dal luogo di partenza; per viaggi in aereo dall'aeroporto in Svizzera.
- 3.2 Per quanto riguarda le prestazioni da fornire, fa fede esclusivamente la pubblicazione che figura nell'opuscolo o nell'inserzione. Gli altri opuscoli (dépliant di alberghi e altra documentazione informativa non pubblicata da PAG) non fanno parte integrante del contratto e PAG declina qualsiasi responsabilità per le informazioni ivi contenute.
- 3.3 In linea di principio, le richieste speciali semplicemente annotate sulla conferma sono da considerarsi non vincolanti e non fanno parte integrante del contratto.
- 3.4 Il viaggiatore che ha prenotato il viaggio s'impegna a pagare il costo del viaggio convenuto nonché le prestazioni supplementari non comprese nel prezzo (p.es. premi assicurativi, escursioni, tasse per prestazioni supplementari fatturate), a rispettare le modalità di pagamento nonché a procurarsi i documenti di viaggio personali previsti.

4. Formalità doganali e d'ingresso

- 4.1 I servizi di prenotazione rimangono a disposizione dei viaggiatori per fornire tutte le informazioni necessarie sulle disposizioni in materia d'ingresso, di visto e su quelle sanitarie.
- 4.2 Il viaggiatore è tenuto a rispettare queste disposizioni e a munirsi dei documenti di viaggio previsti (passaporto, carta d'identità ecc.).

5. Prezzi

- 5.1 Salvo indicazioni contrarie, i prezzi sono da intendersi in franchi svizzeri, a persona e con pernottamento in camera doppia. Tutti i prezzi sono comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto prevista per legge. I prezzi sono indicati sulla pubblicazione dell'offerta di viaggio, o sul relativo prezzario (p.es. nel catalogo, nell'opuscolo).
- 5.2 Fanno fede i prezzi in vigore al momento della prenotazione.
- 5.3 Oltre al prezzo pubblicato, il servizio di prenotazione ha la facoltà di mettere in conto una tassa per spese amministrative per la prenotazione. La tariffa delle tasse supplementari può essere consultata presso il

servizio di prenotazione e viene comunicata al viaggiatore insieme al costo del viaggio.

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

- 6.1 Per i viaggi a forfait è obbligatorio concludere un'assicurazione combinata presso l'assicurazione "Europea" per spese di annullamento e assistenza SOS per emergenze durante il viaggio, a meno che il viaggiatore sia già in possesso di una polizza assicurativa a copertura dei citati rischi. In tal caso occorre comunicarlo al momento della prenotazione.
- 6.2 La copertura assicurativa non è compresa nei prezzi forfetari e viene fatturata a parte (cfr. prezzario). Le condizioni di assicurazione dettagliate figurano sull'attestazione d'assicurazione separata.

7. Condizioni di pagamento

- 7.1 Viaggi a forfait: 20% di acconto entro 10 giorni dalla ricezione della conferma e il resto 30 giorni prima dell'inizio del viaggio. Per le prenotazioni effettuate durante le 4 settimane che precedono la partenza, occorre pagare l'importo totale non appena il viaggiatore riceve la fattura, in ogni caso prima di affrontare il viaggio.
- 7.2 Viaggi d'escursione: importo totale entro 30 giorni. Per le prenotazioni effettuate durante le 4 settimane che precedono la partenza, occorre pagare l'importo totale non appena il viaggiatore riceve la fattura, in ogni caso prima di affrontare il viaggio.
- 7.3 Eventuali spese bancarie sono a carico del viaggiatore.

8. Cambiamenti di prezzo

- 8.1 Può capitare che i prezzi pubblicati negli opuscoli debbano essere modificati, in particolare nei seguenti casi:
 - aumento a posteriori dei prezzi o delle tariffe delle imprese di trasporto indipendenti (p.es. a seguito dell'aumento del carburante);
 - aumenti di prezzo decisi dallo Stato (p.es. imposta sul valore aggiunto).
 - nuova introduzione o aumento di imposte statali o tasse (ad es. tasse aeroportuali, tasse di atterraggio, ecc.)
- 8.2 Nei casi sopra citati PAG si riserva la facoltà di riversare l'aumento 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 pubblicato e confermato, il viaggiatore ha il diritto di recedere dal contratto senza pagare penali entro 5 giorni, o di trasferire la propria prenotazione senza costi supplementari su un altro viaggio proposto da PAG. In caso di rescissione del contratto, i pagamenti già effettuati dal viaggiatore gli saranno rimborsati integralmente e al più presto, senza alcuna trattenuta. È esclusa qualsiasi ulteriore pretesa.

9. Modifiche / annullamento

- 9.1 Il viaggiatore che desidera modificare o annullare la propria prenotazione è tenuto a comunicarlo per iscritto a PAG (tramite posta, fax o e-mail). Per le operazioni di modifica PAG mette in conto una tassa per spese amministrative pari a CHF 60.- a persona, max. CHF 120.- per dossier. La tassa per spese amministrative non è coperta dall'assicurazione per spese di annullamento. Dopo che sono iniziati a decorrere i termini di annullamento possono essere fatte valere anche le condizioni di cui alla cifra 9.3.
- 9.2 In ogni caso gli annullamenti devono essere notificati per iscritto (per posta). Ai fini del calcolo delle spese di annullamento fa fede la data di ricezione, da parte di PAG, della notifica scritta. Per i sabati, le domeniche e i giorni festivi vale il giorno feriale successivo.

- 9.3 In caso di annullamento fino a 31 giorni prima della partenza, PAG mette in conto una tassa per spese amministrative pari a CHF 60.- a persona, max. CHF 120.- per dossier. A tale importo si aggiunge il premio dell'assicurazione eventualmente conclusa. Qualora l'annullamento intervenga entro un termine inferiore a 31 risp. 15 giorni dalla data di partenza, oltre alla tassa per spese amministrative e al premio assicurativo, PAG mette in conto anche i seguenti costi espressi in percentuale del costo del viaggio.
- Viaggi a forfait con volo:
- tra 180 e 100 giorni prima della partenza: 10%
 - tra 99 e 75 giorni prima della partenza: 25%
 - tra 74 e 60 giorni prima della partenza: 50%
 - tra 59 e 30 giorni prima della partenza: 75%
 - tra 29 e 0 giorni prima della partenza: 100%
- Viaggi a forfait senza volo:
- tra 30 e 21 giorni prima della partenza: 20%
 - tra 20 e 10 giorni prima della partenza: 50%
 - tra 09 e 01 giorni prima della partenza: 80%
 - il giorno della partenza: 100%.
- Viaggi d'escursione:
- tra 14 e 07 giorni prima della partenza: 50 %
 - a partire da 6 giorni prima della partenza: 100%. 100 %
- I biglietti d'ingresso per manifestazioni culturali vengono messi integralmente in conto in caso di cambiamento o annullamento della prenotazione. I documenti di viaggio già consegnati al viaggiatore devono essere restituiti integralmente insieme all'annullamento scritto. Se per un motivo qualsiasi il viaggiatore interrompe il viaggio prima del tempo, il prezzo pagato per il viaggio organizzato non potrà essergli rimborsato. Le prestazioni di cui il viaggiatore non ha beneficiato potranno essergli rimborsate solo a condizione che esse non vengano fatturate a PAG.
- 9.4 Qualora il viaggiatore non possa affrontare il viaggio per una ragione riconosciuta dall'assicurazione, l'assicurazione per spese di annullamento - messa in conto obbligatoriamente oltre al costo del viaggio - copre, conformemente alle condizioni generali di assicurazione, i costi che il viaggiatore deve pagare a PAG fino a concorrenza del costo del viaggio (esclusa l'eventuale tassa per spese amministrative). Unitamente alla conferma di prenotazione, il viaggiatore riceve un'attestazione d'assicurazione con le relative condizioni generali, le quali sono le uniche a far fede. In caso di annullamento, dopo l'inizio di decorrenza dei termini di annullamento, si applicano le condizioni di cui alla cifra 9.3.
- 9.5 In caso d'impedimento, il viaggiatore ha la possibilità, in linea di principio, di farsi rimpiazzare da un'altra persona che affronterà il viaggio al posto suo. Quest'ultima persona deve essere disposta ad accettare il contratto alle medesime condizioni.
- In questo caso il viaggiatore e la persona che lo rimpiazza si responsabilizzano congiuntamente (in forma solidale) per il pagamento del prezzo complessivo del viaggio, della tassa per spese amministrative ed eventuali costi supplementari. In Svizzera l'ingresso della persona sostitutiva è consentito fino al momento della partenza, in paesi senza obbligo di visto fino a 48 ore prima della partenza prevista, per viaggi oltremare e viaggi in paesi con obbligo di visto solo con il consenso del servizio di prenotazione con riserva delle nostre possibilità organizzative (durata diversa per l'ottenimento del visto).
- Un ulteriore requisito è rappresentato dalle imprese coinvolte nel viaggio (hotel, compagnie aeree o compagnie di navigazione), che devono accettare questa modifica, cosa che può causare difficoltà soprattutto durante l'alta stagione o venire meno a causa delle disposizioni delle tariffe aeree.
- 10. Annullamento o interruzione del viaggio da parte di PAG**
- 10.1 PAG ha la facoltà di annullare il viaggio qualora determinate azioni od omissioni del viaggiatore lo giustificano. In un caso simile PAG rimborsa al viaggiatore la somma da esso già pagata. È esclusa qualsiasi ulteriore pretesa.
- 10.2 Per determinati viaggi proposti da PAG è richiesto un numero minimo di partecipanti. Qualora il numero di adesioni al viaggio non raggiunga il numero minimo previsto, PAG ha la facoltà di annullare il viaggio fino al più tardi 15 giorni (viaggi a forfait) rispettivamente 1 giorno (viaggi d'escursione) prima della data di partenza prevista. In un caso simile PAG rimborsa al viaggiatore l'importo integrale da esso già pagato. È esclusa qualsiasi ulteriore pretesa.
- 10.3 PAG può annullare un viaggio per cause di forza maggiore, a seguito di una decisione da parte di autorità o di uno sciopero. In un caso del genere, PAG ne informa al più presto il viaggiatore e fa tutto il possibile per proporre a quest'ultimo un viaggio alternativo equivalente. Se il viaggiatore accetta questa proposta, l'importo da esso già pagato viene trasferito sul conto relativo al viaggio alternativo. Un'eventuale differenza di prezzo a favore del viaggiatore gli viene rimborsata. Se il viaggiatore non intende accettare il viaggio alternativo proposto o se PAG non è in condizioni di proporre un viaggio alternativo, l'importo già pagato dal viaggiatore gli sarà rimborsato al più presto.
- 11. Cambiamenti di programma o annullamento di prestazioni durante il viaggio**
- 11.1 Se durante il viaggio deve essere modificato il programma che riguarda una parte importante del viaggio stesso, PAG rimborsa al viaggiatore l'eventuale differenza di prezzo esistente tra il costo del viaggio concordato e il costo delle prestazioni fornite.
- 11.2 Qualora una parte importante del viaggio concordato non possa aver luogo o qualora il viaggiatore rifiuti per un motivo importante i cambiamenti di programma proposti per evitare l'annullamento di parti importanti del viaggio, PAG aiuta il viaggiatore a organizzare il viaggio di rientro di quest'ultimo. PAG rimborsa al viaggiatore la differenza tra il prezzo pagato per il viaggio e il prezzo delle prestazioni già fornite.
- 11.3 Se per un motivo qualsiasi il viaggiatore interrompe il viaggio prima del tempo, il prezzo pagato per il viaggio organizzato non potrà essergli rimborsato. Le prestazioni di cui il viaggiatore non ha beneficiato potranno essergli rimborsate solo a condizione che esse non vengano fatturate a PAG.
- 12. Contestazioni**
- 12.1 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 la lacuna o il danno alla persona responsabile del viaggio e a pretendere un'assistenza gratuita.
- 12.2 La persona responsabile del viaggio o il personale conducente non lascerà nulla d'intentato per fornire al viaggiatore l'aiuto richiesto entro un termine appropriato. Qualora ciò non sia possibile o l'assistenza proposta si riveli insufficiente, il viaggiatore deve richiedere alla persona responsabile del viaggio di confermare per iscritto la lacuna o il danno, nonché la mancanza d'assistenza. La persona responsabile del viaggio o il personale conducente è tenuta/o a fornire questa conferma. Essa non è tuttavia autorizzata a riconoscere richieste di risarcimento danni.
- 12.3 Qualora l'assistenza richiesta non venga fornita entro un termine appropriato (48 ore) e il motivo della contestazione sia importante, il viaggiatore ha il diritto di prendere in prima persona i provvedimenti necessari. A condizione che il viaggiatore abbia segnalato le lacune e richiesto una conferma scritta (cifre 10.1 e 10.2), i relativi costi sostenuti gli saranno rimborsati da PAG nei limiti convenuti originariamente (categoria d'albergo, mezzi di trasporto ecc.) e dietro presentazione dei relativi giustificativi.
- 12.4 La richiesta di rimborso e la conferma della persona responsabile del viaggio o del personale conducente devono essere inviate a PAG tramite lettera raccomandata (Lettre Signature) entro tre settimane decorrenti dalla data prevista di fine viaggio. Il viaggiatore che non si attiene a queste disposizioni perde il diritto a qualsiasi risarcimento danni.

13. Responsabilità

In veste di operatore di viaggi e nell'ambito della propria offerta di viaggi, PAG s'impegna a selezionare accuratamente le altre imprese coinvolte nel viaggio (hotel, compagnie di navigazione, compagnie aeree, imprese di bus ecc.), a fornire una descrizione precisa dell'offerta nei cataloghi al momento della loro edizione e a organizzare i viaggi proposti a perfetta regola d'arte. PAG s'impegna a organizzare il viaggio scelto dal viaggiatore conformemente alle presenti condizioni di contratto e di viaggio.

- 13.1 PAG risarcisce il viaggiatore in caso di annullamento o fornitura non conforme delle prestazioni convenute, o per i costi supplementari sostenuti, a condizione che la persona responsabile del viaggio, il personale conducente o l'operatore interessato non abbia avuto la possibilità di proporre una prestazione alternativa equivalente in loco e non sussista una mancanza diretta del viaggiatore. La responsabilità di PAG è tuttavia limitata complessivamente al 200% del costo del viaggio e copre esclusivamente i danni diretti. PAG declina ogni responsabilità per i cambiamenti di programma resisi necessari per motivi non influenzabili da PAG stessa. PAG declina altresì ogni responsabilità per i cambiamenti di programma riconducibili a motivi di forza maggiore, a imposizioni da parte di autorità o a ritardi di terzi di cui PAG non può essere ritenuta responsabile.
- 13.2 Per quanto riguarda i danni corporali subiti dal viaggiatore, PAG ne risponde nell'ambito delle disposizioni di legge.
- 13.3 Per i danni materiali derivanti dalla mancata esecuzione o dall'esecuzione non conforme delle disposizioni contrattuali, la responsabilità di PAG è limitata al 200% del costo del viaggio, sempre che il danno non sia stato causato intenzionalmente o per negligenza grave. Sono fatti salvi eventuali limiti di responsabilità inferiori previsti da convenzioni internazionali.

14. Diritto applicabile e foro competente

- 14.1 Al contratto tra il viaggiatore e PAG si applica esclusivamente il diritto svizzero. Per quanto riguarda il foro competente, ci si orienta alla Legge federale sul foro in materia civile (art. 22 LForo).

15. Testo originale

Le condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV) sono redatte in tedesco, francese e italiano. In caso di discrepanza fa fede la versione tedesca.