



ATTE - Associazione Ticinese terza Età

Condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV)

Generalità

Le offerte di viaggi e soggiorni in gruppo proposte dall'ATTE vengono selezionate accuratamente al fine di creare i presupposti affinché i partecipanti possano godere serenamente le gioie delle vacanze.

Per ciascun viaggio ATTE il Segretariato incarica una persona di riferimento denominata "accompagnatore", eventualmente coadiuvato da un aiutante: persone di riferimento alle quali ogni partecipante può rivolgersi in caso di necessità.

L'accompagnatore è un volontario ATTE che si mette a disposizione del gruppo. Di regola non ha compiti di guida turistica né compiti infermieristici.

Nell'intento di contenere i costi e di evitare ritardi, i punti di 'imbarco' sui torpedoni sono stabiliti nelle località principali. Sono escluse altre fermate 'personalizzate'. Il trasporto dal proprio domicilio al punto di partenza 'imbarco', e viceversa, è a carico del partecipante.

Di regola vengono riservati alcuni posti anteriori per chi dovesse soffrire di mal di viaggio. Gli altri posti sono a scelta liberamente. Per viaggi di più giorni l'accompagnatore può chiedere, se del caso, che venga effettuata una rotazione dei posti occupati.

Una componente importante del rapporto commerciale con il cliente è rappresentata dalle CGCV, che costituiscono la base del contratto di viaggio stipulato.

Nelle CGCV si trovano i servizi forniti, le responsabilità ATTE nei confronti dei partecipanti e i diritti e doveri in qualità di partecipanti.

Per i servizi di trasporto supplementari intermediati da ATTE (biglietti aerei, traversate in nave, auto a noleggio ecc.) valgono le limitazioni della responsabilità e le Condizioni di Contratto dell'impresa fornitrice (compagnia aerea, compagnia di navigazione ecc.). Le presenti CGCV non sono applicabili a tali servizi.

1.) Oggetto del contratto

1.1.) Le CGCV disciplinano il rapporto tra il Partecipante, e ATTE in qualità di fornitore di viaggi "tutto compreso" e/o di altri servizi turistici da ATTE offerti e pubblicati tramite opuscoli, inserzioni sulla stampa o in Internet.

1.2.) Si considera viaggio "tutto compreso" la combinazione prefissata di almeno due dei servizi di seguito indicati, purché tale combinazione sia offerta a un prezzo forfettario, abbia una durata superiore a 24 ore o includa almeno un pernottamento:

- a) trasporto
- b) alloggio
- c) altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano parte significativa della prestazione complessiva.

2.) Organizzatore, Agente e Partecipante

2.1.) Si considera Organizzatore ogni persona/azienda che organizzi e offra in modo non solo occasionale, direttamente o tramite un Agente, viaggi "tutto compreso".

2.2.) Si considera Agente ogni persona/azienda che offra viaggi "tutto compreso" o altri servizi turistici organizzati dall'Organizzatore.

2.3.) Si considera Partecipante ogni persona

- a) la quale prenota o si impegna a prenotare un viaggio "tutto compreso" o un altro servizio turistico;
- b) a nome o a favore della quale viene prenotato un viaggio "tutto compreso" o un altro servizio turistico o viene stipulato un impegno di prenotazione.

3.) Stipulazione del contratto

3.1.) Il contratto tra Partecipante e ATTE (Organizzazione o Agente) è perfezionato con la conferma della prenotazione effettuata personalmente, elettronicamente (on-line) o in forma scritta e con il versamento dell'acconto richiesto. Non appena il contratto entra in vigore, acquistano validità per ambedue le parti e i doveri di seguito indicati.

3.2.) Se si iscrivono più partecipanti tramite una sola iscrizione, essi rispondono congiuntamente sia degli

obblighi di colui che effettua l'iscrizione che degli obblighi per essi previsti dal contratto di viaggio, in particolare del pagamento integrale del prezzo del viaggio. Le presenti CGCV valgono per tutti i partecipanti al viaggio.

3.3.) Si ricorda espressamente che, ove non diversamente indicato, in caso di viaggi aerei o di crociere fluviali/marittime, i servizi valgono solo dal primo aeroporto/porto di partenza. Il partecipante è direttamente responsabile per l'arrivo in tempo utile presso la località di partenza.

3.4.) Le persone sottoposte a cure particolari devono presentare il nulla osta del loro medico curante. Esigenze personali quali dieta, cure medicali e altri trattamenti particolari **devono** essere annunciati dagli interessati all'atto dell'iscrizione.

Le persone che necessitano di assistenza individuale per autonomia ridotta o soggette a cure particolari devono essere accompagnate da una persona di fiducia. Qualora si rendesse necessaria l'assistenza di personale specializzato durante la vacanza, gli eventuali costi saranno fatturati all'interessato.

4.) Passaporto, visti, vaccinazioni, normative doganali e valutarie

4.1.) Ai cittadini di nazionalità svizzera, è richiesto il passaporto o la carta d'identità validi (se non diversamente segnalato nel programma di viaggio). Nominativi e indirizzi figuranti sui documenti personali **devono assolutamente corrispondere** a quelli notificati all'ATTE mediante l'iscrizione.

Valgono comunque le disposizioni secondo il trattato di Schengen. Ogni partecipante è responsabile della validità del proprio documento di viaggio. Partecipanti di altre nazionalità sono pregati di informarsi presso la relativa ambasciata oppure presso il segretariato dell'ATTE.

4.2.) ATTE Non si assume alcuna responsabilità in caso di rifiuto d'ingresso dovuto alla mancata richiesta dei visti, alla richiesta dei visti presentata oltre il termine utile o al mancato ottenimento dei visti. Il partecipante è direttamente responsabile del rispetto delle vigenti normative inerenti passaporti e visti, nonché di quelle sanitarie, prescrizioni mediche e medicinali, doganali e valutarie.

4.3.) Ove possibile e organizzabile anticipatamente, l'ottenimento dei visti eventualmente necessari per i cittadini svizzeri è già incluso nel prezzo forfettario e sarà cura di ATTE effettuarlo per i partecipanti. Il servizio dovrà comunque essere chiaramente elencato sul programma di viaggio alla rubrica "I prezzi comprendono". A tal fine i partecipanti dovranno fornire a ATTE in tempo utile tutti i documenti necessari (passaporto, moduli, fotografie, ecc.).

4.4.) Per i cittadini di altri stati possono eventualmente valere disposizioni particolari sui visti. Premesso che i partecipanti saranno direttamente responsabili dell'ottenimento dei documenti necessari in tempo utile (passaporto, moduli, fotografie, ecc.), ove possibile sarà cura di ATTE effettuarlo per i partecipanti. In questo caso saranno addebitati al prezzo del viaggio la differenza in eccesso dei costi relativi al rilascio del visto.

4.5.) Nell'interesse dei partecipanti è consigliato comunque di richiedere informazioni sulle norme attualmente in vigore presso il Dipartimento Federale degli Affari Esteri (DFAE) (www.eda.admin.ch).

5.) Prezzi e condizioni di pagamento

5.1.) Prezzi

Il prezzo da pagare per il viaggio è determinato dagli opuscoli di viaggio ATTE e/o dalle offerte pubblicate sulla stampa e in Internet. Ove non espressamente indicato diversamente, i prezzi da indicati si intendono per persona e soggiorno in camera doppia. Salvo errori di stampa, fa fede la conferma della prenotazione.

Tutti i prezzi si intendono comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto di legge.

5.2.) Diritti di prenotazione

Non sono applicati alcun diritto di prenotazione, consulenza o assistenza né forfait d'ordine. Solo per i viaggi aerei sono addebitati i costi effettivamente fatturati dalla compagnia aerea in caso di cambio di nominativo.

5.3.) Condizioni di pagamento

La prenotazione è valida solo dopo il versamento dell'anticipo richiesto, da effettuare entro il termine stabilito. Il saldo deve avvenire **5 giorni prima** della partenza.

5.4.) Adeguamento dei prezzi

I prezzi possono essere soggetti ad adeguamenti, in conseguenza a variazioni dei tassi di cambio, dei costi di trasporto, ecc., (es. costo del carburante, tasse di sbarco e imbarco, IVA, aeroportuali, ecc.)

Se l'aumento della quota di partecipazione eccede del 10%, il partecipante può annullare la sua iscrizione dandone comunicazione scritta entro due giorni dalla notifica dell'aumento.

Eventuali contestazioni sui costi, a viaggio ultimato, **non** sono prese in considerazione.

6.) Annullamento / Modifica

6.1.) Comunicazione

La rinuncia di partecipazione al viaggio deve essere comunicata tempestivamente **per iscritto** al Segretariato cantonale.

Fino a due mesi prima della data di partenza, l'acconto o la quota versati saranno rimborsati previa:

- deduzione di CHF 30.— per le gite/visite giornaliere;
- deduzione di CHF 70.— per i viaggi.

In aggiunta a tali deduzioni, sono fatturate eventuali penali applicate da terzi (TO, agenzie, ecc.) all'ATTE, ed eventuali premi assicurativi già pagati contrattualmente dall'ATTE.

Dopo tale data la rinuncia prevede i seguenti costi a carico dell'iscritto:

- 15% della quota da 59 a 31 giorni prima della partenza;
- 60% della quota da 30 a 16 giorni prima della partenza;
- 80% della quota da 15 a 6 giorni prima della partenza;
- 100% della quota da 5 giorni al giorno della partenza o in caso di mancata presenza alla partenza.

Oltre al contributo per le spese amministrative e per la gestione amministrativa della polizza assicurativa (CHF 50.--) e i premi assicurativi pagati dall'ATTE.

Le medesime penali dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

Qualora il viaggio fosse organizzato tramite Agenzia di viaggio o Tour Operator, saranno applicate le penali previste dagli stessi.

Non sono rimborsabili biglietti per spettacoli o biglietti aerei già acquistati all'atto dell'iscrizione.

6.2.) Modifica/cambiamento della prenotazione

In caso di viaggi aerei, per il cambio di nominativo addebitiamo solo i costi effettivamente fatturati dalla compagnia aerea.

6.3.) Sostituto

A condizione che tutte le aziende e i fornitori coinvolti accettino tale modifica ed essa non sia in contrasto con alcuna disposizione delle autorità, norma di legge o disposizione tariffaria, il partecipante può farsi sostituire da un'altra persona alle condizioni da prenotate, a patto che il sostituto soddisfi gli specifici requisiti necessari per il viaggio.

Tuttavia, il partecipante è personalmente responsabile in solido col sostituto per il pagamento del prezzo del viaggio e per le spese eventualmente connesse al cambio di nominativo. A condizione che ciò sia realizzabile dal punto di vista organizzativo, la possibilità di farsi sostituire da un'altra persona è ammessa fino a due giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza.

6.4.) Assicurazione di annullamento viaggio e rimpatrio

Per tutti i viaggi e soggiorni ATTE è **obbligatoria** l'assicurazione contro le spese di annullamento e rimpatrio valida per Europa o tutto il mondo a seconda della destinazione del viaggio. Gli iscritti la devono sottoscrivere individualmente. Per tutti i viaggi è **obbligatorio** presentare, in caso di necessità sanitaria, la tessera di assicurazione malattia.

7.) In caso di impossibilità a effettuare il viaggio come concordato o il viaggio debba essere interrotto anticipatamente

7.1.) Modifiche al programma

Ove richiesto, in caso di forza maggiore o per circostanze imprevedibili o non evitabili, può rendersi necessario modificare il programma di viaggio o specifici servizi concordati, come l'alloggio, i mezzi di trasporto, le compagnie aeree o gli orari dei voli aerei. In tali casi ATTE provvederà ad offrire un servizio sostitutivo possibilmente equivalente, che non pregiudichi in modo significativo il livello complessivo del viaggio. I partecipanti saranno informati tempestivamente delle modifiche al programma eventualmente necessarie.

7.2.) Forza maggiore e scioperi

Qualora sussistano motivi che rendano impossibile il viaggio, come forza maggiore, eventi bellici, sommosse, scioperi, misure delle autorità, ritiro o rifiuto del diritto di atterraggio o circostanze che a avviso di ATTE potrebbero determinare un rischio per la vita e l'incolumità, ATTE può recedere dal contratto e annullare il viaggio anche a breve termine. In caso si debba annullare il viaggio o interrompere il soggiorno per le cause sopra menzionate, ATTE si impegna a trasferire il più rapidamente possibile i partecipanti al viaggio in un'altra località di vacanza o a riportarli in Svizzera. Sono esclusi ulteriori diritti a indennizzo. ATTE è autorizzata a detrarre dal rimborso del pagamento le spese dimostrabilmente sostenute.

7.3.) Partecipazione minima

Per determinati viaggi è previsto un numero minimo di partecipanti, che può variare a seconda del viaggio. Se i partecipanti a un viaggio non raggiungono il numero minimo, ATTE può annullare il viaggio entro 22 giorni dalla data stabilita per la partenza. I partecipanti saranno informati tempestivamente qualora dovesse apparire anticipatamente probabile il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. Non sussiste alcun diritto all'esecuzione di un programma sostitutivo. Sono esclusi diritti al risarcimento dei danni a causa del mancato adempimento del contratto e l'assunzione delle spese per prestazioni anticipate varie effettuate dai partecipanti (ad es. vaccinazioni).

8.) Reclami/Diritti al risarcimento dei danni

In caso di mancata o inesatta esecuzione di una prestazione concordata i partecipanti sono autorizzati e tenuti a richiedere non appena possibile, a ATTE o al suo rappresentante locale, di porvi immediatamente rimedio a titolo gratuito. Se non è possibile erogare una prestazione sostitutiva equivalente, i partecipanti hanno diritto a una riduzione del prezzo. Sono esclusi ulteriori diritti al risarcimento dei danni. Se viene eseguita una prestazione manchevole o a causa di una grave manchevolezza non ci si può aspettare che i partecipanti proseguano il viaggio o il soggiorno, i partecipanti devono far attestare il loro reclamo dal rappresentante ATTE locale. Per esercitare i diritti al risarcimento dei danni il reclamo deve essere presentato all'ATTE immediatamente, e comunque entro 30 giorni dal ritorno.

In caso di reclami presentati in ritardo o non corredati dall'attestazione del rappresentante ATTE locale, ATTE può respingere i diritti al risarcimento dei danni.

In caso di viaggi aerei i danni, lo smarrimento o il ritardo nel recapito dei bagagli devono essere comunicati all'arrivo sul posto, e comunque entro sette giorni dal rinvenimento del danno, alla competente compagnia aerea o al suo rappresentante in aeroporto utilizzando gli appositi moduli di comunicazione danni. Le compagnie aeree respingono i risarcimenti se si omette di effettuare la comunicazione del danno o la si effettua in ritardo.

9.) Disposizioni sulla responsabilità

9.1.) Generali

In qualità di fornitori del servizio ATTE è responsabile nei confronti dei partecipanti per la diligente scelta, organizzazione, fornitura ed erogazione dei servizi di viaggio concordati. Fa fede quanto concordato in sede di stipula del contratto (conferma della prenotazione). Restano salve eventuali modifiche.

9.2.) Esclusione della responsabilità

ATTE non risponde per le prestazioni di terzi esclusivamente intermedie da ATTE su incarico dei partecipanti. In tali casi la responsabilità ATTE si limita alla diligente erogazione della prestazione di intermediazione.

Al di fuori dell'accordo forfettario, nel luogo di destinazione del viaggio si possono prenotare iniziative, escursioni o servizi locali che, in virtù delle condizioni locali, sono connesse a rischi particolari o richiedono particolari presupposti fisici. Le prenotazioni di tali iniziative sono a rischio dei partecipanti. ATTE respinge qualsiasi responsabilità a ciò connessa o per servizi richiesti all'accompagnatore/al rappresentante locale non inclusi nell'accordo forfettario, laddove ATTE o il suo rappresentante locale in qualità di Organizzatore o erogatore del servizio ATTE non si assume espressamente la responsabilità di tali offerte.

9.3.) ATTE non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui non sia possibile adempiere opportunamente il contratto sulla base delle seguenti cause:

- a)** omissioni da parte del partecipante prima o durante il viaggio;
- b)** omissioni non prevedibili o non evitabili da parte di terzi non coinvolti nell'erogazione delle prestazioni contrattualmente concordate;
- c)** forza maggiore o eventi non prevedibili o evitabili nonostante la massima diligenza, come scioperi, ritardi dei voli aerei, sommosse politiche, catastrofi naturali e misure delle autorità.

9.4.) Sinistri e malattie

In caso di sinistri verificatisi in relazione all'utilizzo di imprese di trasporti (compagnie aeree, ferroviarie, di navigazione e di autobus), l'entità dei diritti al risarcimento dei danni è limitata alla somma prevista dalle convenzioni internazionali o dalle leggi nazionali applicabili. In tali casi è esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità da parte di ATTE.

9.5.) Viaggi aerei

Ai fini della responsabilità in caso di decesso o ferimento dei viaggiatori, di ritardo dei viaggiatori e/o dei bagagli e di distruzione, smarrimento o danneggiamento dei bagagli, i trasporti aerei internazionali sono soggetti alle disposizioni previste dalla Convenzione di Montreal o dalla Convenzione di Varsavia.

L'applicazione delle due convenzioni in funzione degli specifici presupposti si basa sullo stato che ha sottoscritto e ratificato la convenzione.

9.6.) Altri danni

In caso di sinistri e smarrimenti verificatisi in relazione all'utilizzo di imprese di trasporti (compagnie aeree, ferroviarie, di navigazione e di autobus), l'entità dei diritti al risarcimento dei danni è limitata alla somma

prevista dalle convenzioni internazionali o dalle leggi nazionali applicabili. In tali casi è esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità da parte di ATTE.

9.7.) Copertura assicurativa

La responsabilità ATTE è limitata in conformità alle presenti disposizioni; la responsabilità delle imprese di trasporto è parimenti disciplinata dalle convenzioni internazionali e dalle leggi nazionali. ATTE ricorda espressamente, che in diversi paesi le imprese di trasporto, vista la mancanza di fondamenti giuridici, dispongono di una copertura insufficiente per i sinistri, lo smarrimento e il danneggiamento dei bagagli. ATTE consiglia pertanto ai partecipanti di verificare la propria copertura assicurativa e di stipulare eventualmente un'assicurazione di smarrimento bagagli per la durata del viaggio.

9.8.) Sicurezza

Il Dipartimento Federale degli Affari Esteri (DFAE) pubblica informazioni sui paesi in cui sussistono eventuali rischi per la sicurezza o altri rischi elevati. I partecipanti possono informarsi direttamente sulle indicazioni relative ai viaggi rivolgendovi al DFAE (www.eda.admin.ch, telefono 031-323 84 84) o al loro ufficio di prenotazione.

Le indicazioni mediche si possono trovare tra l'altro sui siti Internet www.bag.admin.ch o www.safetravel.ch. ATTE da per scontato che, prima di partecipare al viaggio, i partecipanti si siano informati circa le indicazioni sanitarie e relative al viaggio stesso e siano del tutto consapevoli dei relativi rischi. In tutte le località di vacanza del mondo possono verificarsi senza preavviso eventi naturali (ad es. fenomeni atmosferici di ogni tipo, incendi boschivi ecc.) dai gravi effetti. In alcuni casi può risultare compromessa la regolare erogazione delle prestazioni prenotate.

10.) Informativa trattamento dei dati personali

ATTE, informa quali dati personali vengono trattati in relazione ai viaggi e ai soggiorni, sul perché, come e dove vengono trattati e più precisamente le modalità e la necessità di procedere al trattamento dei seguenti dati personali quali:

- informazioni personali: nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail;
- informazioni sui familiari: come il nominativo del coniuge/partner;
- informazioni bancarie: riferimenti bancari e di pagamenti.

Si effettuano operazioni di trattamento dati ai sensi dell'articolo 5 lett. d) (LPD), in conformità con la Legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD) e Ordinanza alla relativa Legge sulla protezione dei dati (OLPD). La raccolta ed il successivo trattamento dei dati di cui sopra avverrà per i soli legittimi scopi di adempiere ad obblighi contrattuali, derivanti dalla sottoscrizione e partecipazione ai servizi turistici organizzati da ATTE o adempiere agli obblighi previsti dalle leggi federali, cantonali, ordinanze o ordine di autorità amministrativa e/o giudiziaria, sempre in relazione al servizio di cui sopra.

I trattamenti saranno effettuati sia manualmente che con l'ausilio di sistemi informatici; nello specifico questi:

- non comportano processi decisionali automatizzati;
- non comportano processi di profilazione;
- i dati potranno essere trasferiti ad operatori all'esterno dei confini svizzeri;
- i dati personali potranno essere comunicati all'esterno di ATTE ad:
 - operatori all'interno della Svizzera ad aziende e soggetti terzi (es: touroperator) per la gestione dei servizi di viaggi proposti da ATTE;
 - soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni (ivi compresa la posta elettronica);
 - soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività attuate da ATTE anche nell'interesse dell'Associazione e degli stessi Associati;
 - in genere clienti /fornitori per adempiere al contratto (i quali abbiano garantito il rispetto dei requisiti di cui alla Legge federale protezione dei dati).

Il periodo di conservazione dei dati o i criteri seguiti per stabilire tale periodo è definito in relazione alle disposizioni normative vigenti e comunque non oltre il termine legale di 10 anni dopo la conclusione del rapporto contrattuale.

Ogni partecipante ai viaggi potrà far valere i suoi diritti in qualità di persona interessata al trattamento del dato. ATTE pone particolare attenzione alla gestione di una corretta attività di informazione e una corretta gestione dei flussi di informazione. Per diritti degli interessati si intende quanto riportato dal Capitolo 4 LPD e Capitolo 3 OLPD. Le persone interessate di cui trattiamo i dati personali hanno i diritti previsti dalla Legge svizzera sulla protezione dei dati. Ciò include il diritto all'informazione nonché il diritto alla correzione, alla cancellazione o al blocco dei dati personali trattati. Le persone interessate di cui trattiamo i dati personali hanno il diritto di presentare ricorso a un'autorità di controllo competente. L'autorità di controllo per la protezione dei dati in Svizzera è l'Incaricato federale della protezione dei dati e della protezione dei dati (IFPDT).

Il conferimento dei dati è obbligatorio e necessario all'espletamento delle attività di viaggio. L'eventuale rifiuto da parte del partecipante di conferire i dati personali comporta l'impossibilità di partecipare alle attività di viaggio.

Ai sensi della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD), il titolare del trattamento dei dati, Gian Luca Casella, Segretario generale, è la persona che decide le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali.

11.) Diritto applicabile

Il rapporto tra i partecipanti e ATTE è soggetto esclusivamente all'applicazione del diritto svizzero.

12.) Entrata in vigore

Le presenti Condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV) annullano e sostituiscono tutte le disposizioni in materia di viaggi e soggiorni ATTE precedenti.

Le presenti Condizioni generali di contratto e di viaggio entrano in vigore il 1. Settembre 2023.

Bellinzona, agosto 2023