

Condizioni generali di contratto e di Viaggio (CGCV)

Versione 9.03

Immagini dal Mondo SA

Piazza Indipendenza 3
6830 Chiasso

1 Oggetto delle CGCV

1.1 Le presenti CGCV regolano i rapporti giuridici fra il cliente e Immagini dal Mondo SA, qui di seguito denominata **agenzia di viaggi**.

1.2 Occorre distinguere qui se l'agenzia di viaggi è l'organizzatore del viaggio riservato o se offre delle prestazioni di terzi a suo nome. Nel primo caso fanno stato le presenti CGCV. Ciò vale anche nel caso in cui l'agenzia di viaggi, ai sensi della cifra 1.3, offra prestazioni supplementari a proprio nome.

1.3 Se l'agenzia di viaggi non fornisce che le prestazioni di altri fornitori (per es.: dei viaggi a forfait oppure delle prestazioni individuali) sono valide le CGCV di questi fornitori. In questo caso l'agenzia di viaggi non è parte contraente, ma può percepire delle commissioni per la consulenza e per la prenotazione, così come in caso di modifica e di annullamento di questa, conformemente alle disposizioni che seguono.

2. Conclusione del contratto

2.1 Il contratto con l'agenzia di viaggi è concluso solo se la prenotazione del cliente è stata accettata dalla agenzia di viaggi. A partire da quel momento sono valide le CGCV

2.2 Accordi speciali sono parte integrante del contratto soltanto se sono stati espressamente accettate e confermate dall'agenzia di viaggi.

3. Prezzi. Modalità di pagamento e tasse.

3.1 I prezzi possono essere consultati sugli opuscoli o sulle liste dei prezzi. Se non diversamente espresso, si intendono per persona, in camera doppia in franchi svizzeri e per pernottamento.

3.2 Per la variazione dei prezzi è la cifra 6 che fa fede.

3.3 A conclusione del contratto l'agenzia di viaggi fissa l'importo dovuto, la scadenza per l'acconto e per il saldo. In caso contrario, il pagamento del prezzo totale è immediatamente esigibile.

3.4 Se l'acconto e il saldo del dovuto non sono versati nei tempi previsti, l'agenzia di viaggi può rescindere il contratto e far valere le spese conformemente alle cifre 3.5 e 3.6, così come le spese di annullamento, conformemente alla cifra 4.

3.5 L'agenzia di viaggi può percepire delle commissioni per la consulenza e la prenotazione stessa, anche se ella non agisce che il qualità di intermediario. Queste commissioni sono comunicate al più tardi al momento della prenotazione.

3.6 In caso di prenotazione a breve termine, l'agenzia di viaggi può percepire una commissione d'urgenza.

4 Modifica, annullamento e non esecuzione del viaggio da parte del cliente.

4.1 Le modifiche o l'annullamento delle prestazioni prenotate da parte del cliente, devono essere comunicate all'agenzia di

viaggi per lettera raccomandata. I documenti già ricevuti devono essere immediatamente riconsegnati.

4.2 In caso di modifiche o di annullamento delle prestazioni prenotate, l'agenzia di viaggi percepisce delle spese di apertura della pratica, anche nel caso in cui non agisca che in qualità di intermediario. Queste spese di pratica non sono generalmente coperte da un'eventuale assicurazione sulle spese di annullamento.

4.3 In casi di un annullamento totale del viaggio o di parte di questo, le spese di annullamento si aggiungono alle spese di pratica, anche se l'agenzia di viaggi non agisce che il qualità di intermediario.

4.4 In caso di forfait, comprendente unicamente un volo, sono fatturate in aggiunta le spese di annullamento della compagnia aerea, che in genere si elevano al 100% del prezzo.

4.5 Altre condizioni sono possibili: in tal caso l'agenzia di viaggi ne dà comunicazione al momento della prenotazione.

4.6 L'agenzia di viaggi raccomanda sempre di concludere un'assicurazione per spese d'annullamento includente l'assistenza e le spese di cura, sempre che queste non siano già comprese nelle prestazioni prenotate.

5 Persone di rimpiazzo

5.1 Se il cliente annulla il viaggio, ha il diritto di presentare una persona di rimpiazzo per il viaggio in questione, a condizione che detta persona sia accettata da tutti i fornitori. La persona di rimpiazzo deve essere nella disponibilità e nella possibilità di accettare il contratto alle condizioni esistenti. In particolare dovrà soddisfare le eventuali condizioni relative allo stato di salute, alle vaccinazioni, alle prescrizioni ufficiali, ecc..

5.2 Il cliente e la persona di rimpiazzo rimangono solidalmente responsabili per la totalità del prezzo oltre alle spese supplementari create e alle spese della pratica come alla cifra 3.

6. Modifica della prestazione contrattuale da parte dell'agenzia di viaggi

6.1 L'agenzia di viaggi si riserva il diritto di modificare le prestazioni fissate prima della prenotazione. L'agenzia di viaggi ne informa il cliente prima della prenotazione.

6.2 Degli aumenti di prezzo, dopo la prenotazione, sono eccezionalmente possibili in caso di aumento delle spese di trasporto, dell'introduzione o dell'aumento delle tasse o delle oneri ufficiali o in caso di fluttuazione dei corsi di cambio.

6.3 Nell'interesse del cliente, l'agenzia di viaggi si riserva anche il diritto di modificare, prima dell'inizio del viaggio e per ragioni importanti, le prestazioni convenute per contratto. L'agenzia di viaggi si sforza di offrire al cliente prestazioni di sostituzione di uguale valore e di informarlo delle conseguenze sul prezzo. Ulteriori pretese del cliente sono escluse.

6.4 I diritti del cliente, ai sensi dell'art. 8 ss della Legge federale 944.3 concernente i viaggi «tutto compreso», restano riservati

7 Annullamento del viaggio da parte dell'agenzia di viaggi

7.1 Se il cliente ne fornisce un motivo legittimo, l'agenzia di viaggi può ritirarsi dal contratto e far valere le spese secondo

le cifre 3.5 e 3.6, come pure le spese di annullamento secondo la cifra 4, nonché un rimborso per eventuali danni.

7.2 Se il numero minimo dei partecipanti non è raggiunto l'agenzia di viaggi può annullare il viaggio fino a 30 giorni prima della partenza, a condizione che nient'altro sia stato previsto. Il viaggio può anche essere annullato in caso di forza maggiore, di sciopero, di misure amministrative o anche per altre ragioni che rendano il viaggio impossibile, lo compromettano e lo possano complicare considerevolmente. In tutti questi casi, l'agenzia di viaggi, propone al cliente un viaggio sostitutivo. Se questo è più conveniente, la differenza è rimborsata al cliente. Se il cliente rinuncia all'offerta sostitutiva, questi riceve di ritorno la totalità della somma già versata. Ulteriori pretese da parte del cliente sono escluse.

8. Interruzione del viaggio da parte del cliente

8.1 Se il cliente interrompe il viaggi prematuramente, il costo non gli potrà essere restituito. Gli potranno eventualmente essere rimborsate prestazioni di cui non ha usufruito, a condizione che esse non siano a carico della gestione dell'agenzia di viaggi. I costi del viaggio di rientro sono a carico del cliente.

8.2 Di conseguenza l'agenzia di viaggi raccomanda al cliente di sottoscrivere un'assicurazione.

9. Reclami durante il viaggio

9.1 I reclami vanno inoltrati immediatamente alla rappresentanza in loco o al fornitore stesso, dove un'assistenza gratuita deve essere pretesa. Se in un termine ragionevole non viene fornita un'assistenza sufficiente, il cliente deve far confermare questa carenza per iscritto. La rappresentanza in loco o il fornitore vi sono tenuti. Se la carenza contestata è di poca importanza, il cliente può farsene carico. I costi che ne deriveranno saranno rimborsati dall'agenzia di viaggi dietro presentazione dei giustificativi, per quanto dette carenze si situino nel quadro delle prestazioni contrattuali convenute e che il cliente si sia lamentato delle carenze e che lo abbia fatto per iscritto.

9.2 Se il cliente intende far valere le proprie pretese nei confronti dell'agenzia di viaggi, deve farlo per iscritto entro 30 giorni dopo la fine del viaggio che è stato oggetto del contratto, in caso contrario perderà tutti i diritti.

10. Responsabilità

10.1 L'agenzia di viaggi è responsabile ai sensi art. 14 e ss della Legge federale 944.3 concernente i viaggi «tutto compreso», della scelta coscienziosa, dell'organizzazione e dell'acquisizione dei servizi di viaggio convenuti.

10.2 L'agenzia di viaggi declina ogni responsabilità per i ritardi o le modifiche degli orari di volo, o altri, e per le spese che ne derivano.

10.3 l'agenzia di viaggi declina tutte le responsabilità per il furto e la perdita dei mezzi di comunicazione, degli oggetti di valore, di contanti, di assegni, e di carte di credito o per il loro uso illecito.

10.4 Il cliente stesso è responsabile del trasposto di animali. L'agenzia di viaggi declina ogni responsabilità a questo proposito.

10.5 Per i danni diversi dai danni corporali, la responsabilità delle agenzie di viaggio è limitato ad un massimo di due volte il prezzo del contratto, a condizione che l'agenzia di viaggi non abbia causato il danno intenzionalmente o per negligenza grave. La responsabilità comprende solo i danni immediati. Rimangono invariati i limiti di responsabilità nel quadro più ampio delle convenzioni internazionali o nazionali

10.6 [Immagini dal Mondo](#) raccomanda di stipulare un'assicurazione appropriata.

10.7 L'agenzia di viaggi declina tutte le responsabilità per i casi di forza maggiore, di scioperi, per disordini, di atti di guerra, di terrorismo o di decisioni ufficiali di qualsiasi tipo. Il cliente stesso è tenuto ad informarsi sull'eventuale pericolo che potrebbe essere legato al suo soggiorno nel Paese in merito. Tutte le responsabilità per vacanze non effettuate o per altre pretese di questo tipo sono escluse.

11. Requisiti di ammissione, i documenti di viaggio e visti

11.1 Le informazioni, contenute nei documenti di viaggio, sulle prescrizioni inerenti i passaporti e i requisiti di accesso, sono valide a condizione che nient'altro sia menzionato per i cittadini dell'UE (Unione Europea) che dell'EFTA - AELE - AELS (Associazione Europea di Libero Scambio). Il cliente stesso è responsabile dei documenti di viaggio e dei visti. Se l'entrata in un Paese è rifiutata, è il cliente a prendersi carico delle spese del viaggio di ritorno.

12. Ombudsman

12.1 Prima di un'eventuale azione legale contro l'agenzia di viaggi, il cliente può rivolgersi all'Ombudsman (mediatore indipendente) del ramo dei viaggi. L'obiettivo dell'Ombudsman è quello di trovare un accordo equo ed equilibrato a qualsiasi tipo di problema. Questo l'indirizzo: Ombudsman del ramo viaggi svizzero, casella postale, 4601 Olten

13. Diritto applicabile e foro giuridico

13.1 Le relazioni giuridiche fra le parti sono esclusivamente sottoposte al diritto svizzero

13.2 Il foro giuridico è quello di Mendrisio Sud

14. Testo originale

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

