

IDM – condizioni generali di contratto e di viaggio

1. STIPULA DEL CONTRATTO

1.1 Iscrizioni

Per iscriversi ad un programma IMMAGINI DAL MONDO SA (IDM) basta rivolgersi a un'agenzia di viaggi.

Un contratto tra IDM e il partecipante, chiamato di seguito "cliente", si perfeziona al momento dell'accettazione senza riserve dell'iscrizione, effettuata per iscritto, anche per mail o fax. I termini del contratto così concluso, i diritti doveri delle parti sono indicati nelle presenti condizioni generali di contratto e di viaggio. si consiglia pertanto il cliente di leggerle attentamente.

1.2 Oggetto del contratto

IDM si impegna a organizzare il viaggio del cliente dall'inizio alla fine e a fornire tutte le prestazioni convenute, conformemente ai dati e alle descrizioni figuranti nei cataloghi. Come partecipante al viaggio, il cliente si impegna a pagare il prezzo convenuto nel termine concesso e a munirsi dei documenti di viaggio richiesti (passaporto, visto, ecc.). il cliente provvede personalmente al viaggio fino alla stazione di partenza della relazione ferroviaria internazionale all'aeroporto o al porto d'imbarco, anche se un biglietto ferroviario di corrispondenza è incluso nell'arrangiamento. Il cliente deve trovarsi sul luogo della partenza nel giorno e nell'ora previsti.

2 PREZZI

I prezzi applicabili sono quelli figuranti nei cataloghi IDM salvo diversamente specificato (proposte "Agosto" sul nostro sito sempre in €), gli stessi sono espressi in franchi svizzeri, pagabili in contanti e compresi dell'iva percepita in Svizzera.

2.1 Spese d'incarto

Nel caso di prenotazione a corto termine, le spese di comunicazione (telefono, fax, ecc.), di corriere rapido e altri costi sono a carico del cliente.

Per la prenotazione di "arrangiamenti terrestri", ossia di richieste senza prestazioni di trasporto (ad es. solo hotel), IDM fattura al cliente un sovrapprezzo di Fr.40.- per pratica. Qualora, per le destinazioni e gli stabili proposti, il cliente desidera una formula di viaggio o di soggiorno diversa da quella prevista nei cataloghi (per es. un altro itinerario) (per esempio un altro itinerario), FRANTOUR si sforza di rispondere alla richiesta e fattura, in questi casi in questi casi, al cliente un sovrapprezzo da 25.- a 50.- per pratica. Si attira l'attenzione del cliente sul fatto che l'ufficio prenotazioni può fatturare delle proprie spese di pratica, in aggiunta al prezzo indicato nel catalogo.

2.2 Pagamento

Un acconto deve versato dal cliente al momento dell'accettazione del contratto. Il saldo deve pervenire all'ufficio prenotazioni al più tardi 14 giorni prima della partenza. Per le iscrizioni nei 14 giorni precedenti la partenza, la totalità del prezzo dell'arrangiamento è esigibile alla consegna della fattura /conferma. Se le modalità di pagamento non sono state rispettate dal cliente, IDM ha il diritto di annullare il viaggio e di percepire le spese di annullamento pratica (cf.3.2).

2.3. Adattamento dei prezzi

I prezzi dei programmi si intendono in franchi svizzeri e euro e sono basati sulle tariffe, sul corso dei cambi e tassi in vigore alla pubblicazione dei cataloghi / offerte pubblicate sul nostro sito, essi includono l'IVA percepita in Svizzera. IDM si riserva il diritto di modificare in ogni momento i prezzi pubblicati; le modifiche sono segnalate al cliente dall'ufficio prenotazioni, entro e non oltre il 21° giorno antecedente la partenza.

2.4. Riadattamento dei contratti

IDM si riserva inoltre il diritto di aumentare i prezzi pubblicati dopo la stipula del contratto, in particolare per le seguenti ragioni:

- Aumenti del costo dei trasporti;
- Introduzione /aumenti di tasse e canoni ufficiali (tasse aeroportuali, di soggiorno, ecc.)
- Modificazioni dei tassi dei cambi tra Euro e Franchi Svizzeri e viceversa.
- Aumenti dei prezzi conseguenti a misure ufficiali (IVA, ecc.).

La modifica dei prezzi deve essere comunicata al cliente al più tardi 21 giorni prima della data di partenza. Se l'aumento supera il 10% del prezzo confermato al momento dell'iscrizione, il cliente ha diritto di recedere senza spese dal contratto, dandone comunicazione scritta nei 5 giorni dalla notifica. I pagamenti i pagamenti già effettuati saranno integralmente rimborsati al cliente da IDM, oppure accreditati se il cliente opta per un altro viaggio. Trascorso il termine di 5 giorni senza che alcuna comunicazione sia arrivata a IDM, il riadattamento del contratto si intende accettato (il termine è rispettato se la lettera è consegnata a un ufficio postale svizzero il 5° giorno).

3.MODIFICHE E ANNULLAMENTI DI PRENOTAZIONI

3.1.Spese di pratica

In tutti i casi di modifica (come cambiamento di nome, data di partenza, albergo) e d'annullamento di un'iscrizione intervenuti prima del periodo d'applicazione delle penali per l'annullamento(cf 3.2.), un importo di Fr 60.- per persona (al massimo Fr. 120.- per pratica) è percepito da IDM a titolo di copertura spese.

A queste si aggiungono le eventuali spese di comunicazione (telefono,fax,ecc.)nonché i premi assicurativi ed i costi per l'annullamento dei posti di treni, voli,spettacoli,ecc.

3.2. Spese di annullamento

Se il cliente modifica o annulla una prenotazione confermata meno di 30, o secondo i casi 22 o 15 giorni della partenza, una penale è percepita da IDM in aggiunta alle spese menzionate al paragrafo 3.1.. La penale è calcolata in percentuale sul prezzo globale dell'arrangiamento e vari a secondo il termine.

Le spese d'incarto (cf.2.1) sono integralmente dovute.

La data presa in conto per l'annullamento è quella nella quale l'ufficio prenotazioni, riceve la comunicazione scritta (raccomandata accompagnata dai documenti di viaggio).

3.2.1. Penalità servizi da catalogo e servizi on line:

21-15 giorni prima della partenza 40%

14-08 giorni prima della partenza 80%

08 giorni prima della partenza 100%

In caso di last minute la penale di annullamento è del 100% sin dal giorno della prenotazione.

3.2.2.Annullamento il giorno prima della partenza o mancata presentazione

100% del prezzo globale

3.4. Sostituzione del cliente

Se un cliente rinuncia al viaggio prenotato, ha diritto di farsi sostituire da un'altra persona, a condizione che:

- il subentrante accetti di riprendere l'arrangiamento del cliente desistito alle condizioni di contratto;
- i prestatori di servizi cointeressati accettino la sostituzione – le compagnie aeree escludono i cambiamenti di prenotazione per alcuni voli a tariffa speciale;

- il subentrante riempia tutte le condizioni richieste per il viaggio (passaporto, visto, ecc.) e nessuna disposizione legale o prescrizione delle autorità si opponga alla sua partecipazione.
- Il cliente e il subentrante sono solidamente responsabili del pagamento dell'importo del viaggio e dell'eventuale sovrapprezzo causato dalla rinuncia (cr.3.1.).

4. INTERRUZIONE DEL VIAGGIO

Qualora, per un motivo qualunque, il cliente dovesse interrompere prematuramente il viaggio, IDM; non può restituire il prezzo dell'arrangiamento.

5. MODIFICHE AL PROGRAMMA O ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO

5.1. Modifiche al programma

Quando circostanze impreviste lo esigono, IDM si riserva espressamente il diritto di modificare il programma di viaggio o alcune prestazioni convenute (mezzi di trasporto, compagnia aerea, alloggio, ecc.). IDM si riserva inoltre il diritto di modificare il programma di viaggio o alcune prestazioni anche dopo l'iscrizione del cliente; quest'ultimo ne è allora immediatamente informato. Se il cambiamento concerne un elemento essenziale del contratto oppure comporta un aumento del prezzo superiore al 10, il cliente ha il diritto di annullare il viaggio nel termine di 5 giorni dal ricevimento della comunicazione (cf. 2.4).

IDM può inoltre essere costretta ad annullare il viaggio per causa di forza maggiore (calamità naturali, epidemie, sommosse politiche, ecc.), scioperi e eventi imprevedibili o inevitabili. In questi casi, cercherà di proporre al cliente un viaggio con caratteristiche equivalenti.

6. RESPONSABILITÀ

6.1. Generalità

Quando le prestazioni previste in contratto non sono state fornite o lo sono state in modo imperfetto, oppure il cliente ha subito un danno al quale non è stato possibile rimediare, IDM indennizza il cliente a condizione che la mancanza sia interamente imputata a IDM o ai propri prestatori di servizi. La responsabilità di IDM concerne il dolo pregiudiziale diretto ed è limitata al doppio del prezzo dell'arrangiamento per persona.

6.2. Esclusione della responsabilità

IDM non si assume alcuna responsabilità quando l'inadempimento o l'imperfetto adempimento di contratto è imputabile a:

- inadempimenti del cliente prima o durante il viaggio;
- inadempimenti imprevedibili o insormontabili di terze persone estranee alla fornitura delle prestazioni convenute in contratto;
- casi di forza maggiore, scioperi, eventi imprevedibili che né IDM né i prestatori incaricati possono impedire.

6.3. Danni corporali, incidenti

IDM risponde dei danni diretti nei casi di incidenti, lesioni corporali o decessi intervenuti durante il viaggio e imputabili a IDM o ai prestatori di servizi incaricati, nei limiti delle presenti condizioni generali di contratto e di viaggio e conformemente alle convenzioni internazionali e leggi nazionali applicabili.

6.4. Garanzia

IDM partecipa al Fondo di garanzia Svizzero Star e garantisce ai clienti gli importi da questi versati per la prenotazione dei viaggi forfettari.

7. ASSICURAZIONI

IDM ha stipulato un contratto collettivo d'assicurazione annullamento + assistenza. L'assicurazione è obbligatoria, l'importo del premio (secondo i tipi di forfait) si deve aggiungere al prezzo del viaggio.

7.1. Annullamento

La garanzia assicurativa entra in vigore il giorno dell'iscrizione e dura fino all'inizio del viaggio. Essa copre in particolare le spese di annullamento del viaggio (spese pratica incluse) per cause di: malattia, incidente, decesso dell'assicurato o di un parente stretto (1° grado); ritardi o defezioni dei mezzi di trasporto utilizzabili in Svizzera per rendersi sul luogo di partenza in Svizzera.

8. RICONFERMA PRENOTAZIONI AEREE

Nei viaggi non accompagnati, il cliente è personalmente responsabile dell'eventuale conferma dei posti sul volo di ritorno. La mancata riconferma dei posti può comportare la perdita del diritto al trasporto; le eventuali spese supplementari sono a carico del cliente.

9. OMBUDSMANN

In caso di litigio tra cliente e IDM o l'agenzia di viaggi che ha provveduto alla prenotazione, prima di adire il foro competente, è opportuno rimettere la vertenza all'Ombudsmann indipendente dal Ramo Viaggi Svizzero, il quale si adopererà per trovare un'equa soluzione.

Indirizzo dell'Ombudsmann

Ombudsmann del Ramo Viaggi Svizzero
Casella Postale
8038 Zurigo

10. DIRITTO APPLICABILE E FORO GIURIDICO

Solo le disposizioni del diritto svizzero si applicano ai rapporti giuridici tra IDM e il cliente.
Foro giuridico esclusivo: Mendrisio.

Organizzazione:

IMMAGINI DAL MONDO SA – CHIASSO - CH