

Condizione generali di contratto e viaggio

1 Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto e Viaggio (CGCV) regolano il rapporto contrattuale tra la S.V. come cliente (cliente) e Silver Club Sagl (SC).

Le CGCV si applicano sulle prenotazioni effettuate attraverso tutti i canali (nota 1 a piè di pagina) gestiti da SC, nella misura in cui tali prenotazioni riguardino viaggi «tutto compreso» prodotti da SC 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).

2 Stipula del contratto

La prenotazione avviene tramite uno dei canali di distribuzione di Silver Club, è automaticamente accettata nel momento in cui viene fornita una carta di credito a garanzia. Le presenti CGCV e tutte le informazioni fornite da SC per la realizzazione del viaggio costituiscono la materia del contratto stipulato tra il cliente ed SC.

3 Prezzi

Il prezzo dovuto dal cliente è – 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 SC **è quello indicato nella prenotazione** se non espressamente specificato. I prezzi per le singole sistemazioni s'intendono in Euro. In tutti i prezzi è già stata calcolata e compresa IVA Svizzera dove applicabile.

5 Condizioni di pagamento

In alcuni casi, è necessario il versamento di una caparra contestualmente alla prenotazione come deposito di garanzia. Il cliente verrà informato durante il processo di prenotazione. In altri casi il prezzo del viaggio è da corrispondere per intero al momento **dell'arrivo in loco, fatta salva la fornitura di una carta di credito a garanzia della prenotazione.**

Fintanto che il cliente non ha pagato il viaggio, SC mantiene il diritto di non fornire il servizio o può recedere senza preavviso dal contratto. Il pagamento **potrà** essere effettuato con bonifico bancario o per contanti, in caso di pagamento con carta di credito, secondo le indicazioni di SC. SC ha il diritto di addebitare al cliente tutte le eventuali tasse e commissioni che gli emissari della carta di credito impongono sull'operazione di pagamento attraverso carta di credito. 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 SC.

6 Conferma della prenotazione

La prenotazione avviene per via elettronica **tramite il sito www.specialistskiteam.com ed è automaticamente accettata.** Per prenotazioni a breve termine, meno di 3 giorni lavorativi SC può richiedere una tassa per l'espresso (CHF 20.00). In caso di

ritardata consegna dei documenti tramite corrieri o posta, SC non si vede responsabile.

7 Aumento dei costi ed altre modifiche attuate da SC

Sono ammesse variazioni o differenze in singoli servizi turistici da parte di SC qualora esse si rendano necessarie dopo la stipula del contratto, non offendano la buona fede e non compromettano l'impostazione complessiva del viaggio. Per i casi elencati di seguito SC 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 carburante)
- tasse o imposte generali e vincolanti di nuova introduzione o aumentate (ad esempio aumento delle tasse portuali o aeroportuali)
- variazioni di valuta

Qualora SC sia costretta a modificare il costo di un viaggio per i motivi sopra indicati, SC stessa comunicherà per e-mail al cliente tale aumento al più tardi due settimane (Nota 3 a piè di pagina) prima della partenza, e **viene sin da ora** autorizzata a prelevare direttamente dalla carta di credito del cliente fino al 10% del prezzo originariamente concordato per il viaggio.

Qualora l'aumento corrisponda a oltre il 10% del prezzo originariamente concordato per il viaggio col cliente, e SC 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 iscritto. In tal caso SC risarcirà gli importi già pagati.

8 Annullamento del viaggio da parte di SC

I viaggi «tutto compreso» offerti in vendita da SC possono richiedere un numero minimo di partecipanti. Qualora questo numero minimo non venga raggiunto, SC ha facoltà di annullare i viaggi «tutto compreso» per e-mail al più tardi una settimana prima dell'inizio del viaggio stesso. SC 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 annullamento della prenotazione da parte dell'albergo, chiusura degli impianti, restrizioni alla libertà di movimento delle persone, cause di forza maggiore, eventi bellici, disordini, scioperi ecc. In tali casi SC s'impegna tuttavia a informare il cliente al più presto.

Qualora SC cancelli la prenotazione, il contratto di viaggio viene annullato e SC rimborsa sotto forma di voucher al cliente tutti gli importi già pagati. In alternativa SC può anche fare al cliente un'offerta pari al valore. Si esclude ogni altro ricorso contro SC.

9 Cambio 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 (vedi 9.2). 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 SC. La comunicazione s'intende andata a buon fine solo quando SC 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 SC.

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

- Skipass

9.1 Tassa amministrativa

SC è autorizzata ad addebitare al cliente una tassa di almeno CHF 60.00 **e sino a un** massimo CHF 120.00.– a persona e viaggio per le operazioni di annullamento, cambio o prenotazione aggiuntiva **o partecipazione di persona sostitutiva secondo quanto previsto dall'art. 9.** Inoltre SC può vincolare l'attivazione della variazione al pagamento delle eventuali penalità imposte dai singoli fornitori di servizi, come gli alberghi ecc. SC 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

In tutti i casi di annullamento da parte del cliente per ragioni non dipendenti dalla forza maggiore, oltre alla tassa di annullamento (comma 9.1 delle CGCV) SC impone anche il pagamento dei costi di annullamento pari a una percentuale del prezzo del viaggio, a secondo della distanza temporale dell'annullamento dalla data di partenza, come segue.

L'addebito può avvenire anche direttamente a vantaggio di una delle strutture alberghiere coinvolte nell'organizzazione del viaggio, ad esclusiva discrezione di Sc.

Annullamento entro 30 giorni dalla partenza => costi di annullamento

Annullamento tra 29 e 15 giorni dalla partenza => costi di annullamento + 20% del prezzo del viaggio

Annullamento tra 14 e 7 giorni dalla partenza => costi di annullamento + 35% del prezzo del viaggio

Annullamento tra 6 e 2 giorni dalla partenza => costi di annullamento + 50% del viaggio

Annullamento <1 giorni dalla partenza => prezzo intero del viaggio

Qualora il cliente annulli la prenotazione, il contratto di viaggio viene annullato e SC rimborsa sotto forma di voucher tutti gli importi già pagati dal cliente, dedotti i costi di annullamento e la tassa amministrativa.

Per biglietti di trasporto acquistati online, oltre che per gli skipass è sempre dovuto l'intero importo del biglietto. Vale come data di variazione o annullamento il giorno in cui è pervenuta a SC 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 d'annullamento

9.3.1 Protezione d'annullamento

Si consigliano i **clienti** di stipulare un'assicurazione d'annullamento, se non si è già in possesso di una che abbia un margine sufficiente di copertura. Il costo dell'assicurazione è da versare in aggiunta al prezzo del pacchetto convenuto.

9.4 Riduzione della prenotazione

Qualora un viaggio o un pacchetto turistico «tutto compreso» sia stato prenotato da più persone e 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 **dei costi** 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 (**tra i quali** passaporto, visto, vaccinazioni)
- che la persona sostitutiva non sia impossibilitata a partecipare per disposizione legale o ufficiale

SC 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 SC il cliente e la persona sostitutiva garantiscono in solido.

10 Necessità di passaporto e visto / Norme sanitarie

Per informazioni più dettagliate il cliente è tenuto a mettersi in contatto con le ambasciate o i consolati responsabili.

11 Responsabilità

11.1 Norme generali

SC è responsabile unicamente nell'ambito delle presenti CGCV e solo nella misura in cui SC non abbia offerto al cliente un'equa soluzione sostitutiva, SC è inoltre responsabile solo nella misura in cui i danni siano stati prevalentemente provocati dalla stessa SC. È ad ogni modo esclusa qualsiasi responsabilità da parte di SC per danni indiretti. Per danni che non riguardino persone, SC risarcisce al massimo l'importo doppio del prezzo forfetario netto del viaggio.

11.1.1 Cambiamento di programma

SC non si assume alcuna responsabilità per variazioni di programma dovuti a ritardi dei prestatori di servizio o scioperi. Similmente SC non è responsabile per variazioni di programma dovute a cause di forza maggiore, disposizioni ufficiali o ritardi da parte di terzi.

11.1.2 Incidenti e malattie

SC non 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 **una delle ditte incaricate da SC** (hotel ecc.). In caso di morte, lesioni o malattie intercorse in relazione con ditte di trasporti (aereo, 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 SC.

11.1.3 Danni agli oggetti Nota

SC **non** si assume in alcun caso la responsabilità di furti e smarrimenti avvenuti durante il viaggio prenotato.

11.1.5 rimborso in caso di annullamento da parte di Sc

Qualora SC non sia in grado di effettuare un viaggio come da offerta e prenotazione, essa si impegna a rimborsare il cliente che avesse già pagato tramite vaucer. Qualora al cliente venisse dato adito a reclami durante il viaggio, questi dovrà comunicarli immediatamente al rappresentante di SC. 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 a un'adeguata soluzione, questi sarà tenuto a richiedere alla direzione del viaggio o 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 11.1.7). In caso di furto e altre circostanze penalmente perseguibili deve essere richiesto sul posto e presentato un rapporto di polizia. La sede locale di SC o l'operatore di servizi ecc. non sono autorizzati a riconoscere alcuna richiesta di risarcimento e/o motivazioni ad essa finalizzate.

11.1.7 Risarcimento

Il valore del risarcimento richiesto e la certificazione da parte della sede locale di SC o dell'operatore di servizi, insieme agli eventuali rapporti di polizia, devono pervenire per scritto a SC al più tardi entro quattro settimane dopo il termine pattuito del

viaggio. Qualora queste condizioni non siano rispettate, viene a cadere ogni diritto di risarcimento.

11.1.8 Prescrizione

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.

11.1.9 Interruzione del viaggio

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

11.1.10 Norme doganali e sanitarie

SC 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.

11.1.11 Attività sportive

SC non può pertanto garantire che le attività sportive descritte siano praticabili in qualsiasi momento e senza limitazioni. Il cliente è personalmente responsabile dei certificati medici, dell'attrezzatura e dell'idoneità necessaria alla suddetta attività.

12 Variazione delle Condizioni Generali di Contratto e Viaggio

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

13 Copyright

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

14 Nessuna offerta

Le informazioni e i commenti pubblicati sulla/e pagina/e Internet di SC 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.

15 Gestione delle pagine Internet

SC s'impegna alla completezza e all'attualità nella composizione e nell'aggiornamento delle informazioni pubblicate sulle proprie pagine Internet. SC e 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 SC.

SC non si assume inoltre alcuna responsabilità e non garantisce che le funzioni della/e pagina/e Internet di SC non vengano interrotte o siano esenti da errori, che gli errori siano immediatamente corretti né che le pagine o il rispettivo server siano assenti da virus o altri elementi capaci di arrecare danno. SC 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 SC per test o altri scopi. È similmente vietato ogni abuso delle pagine Internet di SC, nonché l'accesso non autorizzato alle banche dati di SC. SC 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.

16 Diritto di variazione

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

17 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 SC 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 SC 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 SC non offre dunque alcuna garanzia.

18 Pagine Internet collegate

Attivando un collegamento (un link) il cliente può abbandonare la/e pagina/e Internet di SC. SC non ha controllato il contenuto delle pagine Internet di terzi a 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.

19 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 dell'e-mail sono conoscibili da parte di terzi, ed è dunque possibile risalire al legame con SC. Ciò vale anche per le e-mail che vengono utilizzate nella comunicazione con SC (ad esempio durante l'uso delle pagine Internet e dei servizi elettronici di SC). SC viene qui autorizzata a inviare e-mail al cliente. SC non ha alcuna responsabilità per eventuali danni derivanti dall'uso dell'e-mail o dalla mancata o ritardata esecuzione d'incarichi trasmessi via e-mail. Le presenti disposizioni valgono analogamente per le altre forme di comunicazione non protette, equiparabili all'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 SC, hanno

valore di regolari comunicazioni. Nel caso delle e-mail vale come data di notifica il momento d'invio da parte di SC; fino a prova contraria, le comunicazioni postali s'intendono giunte a destinazione due giorni (quattro giorni nel caso di spedizione all'estero) dopo la consegna a un ufficio postale svizzero.

20 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.

21 Leggi applicabili e foro

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

Il foro competente disponibile per le controversie con Sc è, in via esclusiva Lugano.

E-Mail: contact@silverclub.info

Nota:

1) Data della stampa: 09.06.2021. Sono compresi tra l'altro il Call Center di SC, le pagine Internet ww.silverclub.info e www.specialistskiteam.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 SC.

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