

# Condizioni Generali di Contratto (CGC)

**Condizioni Generali di Contratto (CGC) con informazioni ai consumatori per l'utilizzo dei negozi online del mercato della Schweizerische Südostbahn AG (SOB), che WLS Dampfbahn Furka-Bergstrecke DFB utilizza, con Swiss Booking AG in qualità di mediatrice**

Versione: 06/04/2022

## 1 Campi di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (CGC) regolamentano il rapporto contrattuale tra voi in qualità di cliente e la mediatrice Swiss Booking AG (SWB) con riferimento a tutti gli ordini effettuati sulle seguenti piattaforme di prenotazione online e le relative app:

- <https://www.dfb.ch/>
- Altri URL della SOB ed eventuali White Label Shops della Schweizerische Südostbahn AG (SOB)

SWB si riserva il diritto di modificare queste CGC in qualsiasi momento senza alcun preavviso. Fa fede la versione valida al momento della prenotazione (richiesta di stipula di un contratto da parte del cliente).

SWB è esclusivamente un intermediario e non un organizzatore dei prodotti e dei servizi offerti nei negozi online con i seguenti dati:

**Swiss Booking AG, Churerstrasse 54, 8808 Pfäffikon SZ**

E-mail: [office@swissbooking.ch](mailto:office@swissbooking.ch)

Tel.: +41 (0) 55 588 0238

## 2 SWB in qualità di mediatrice con mandato di incasso

Il cliente prenota gli articoli nel carrello sulle piattaforme di prenotazione online e sulle relative app. SWB funge da mediatrice con mandato di incasso per ognuna di queste voci. La SWB media servizi di diversi fornitori. La parte contraente del cliente e quindi la parte responsabile per la fornitura del servizio prenotato è il fornitore del prodotto o del servizio rispettivamente impegnato o prenotato.

Le offerte possono essere messe insieme dal cliente raggruppate in singoli moduli (ad esempio viaggio in treno, alloggio, evento locale) per formare un carrello completo su misura per le esigenze del cliente. SWB non risponde della corretta esecuzione del singolo servizio o fornitura salvo che non agisca essa stessa da fornitore del prodotto o del servizio. SWB non risponde inoltre della composizione del carrello, né della corrispondenza dei singoli articoli tra loro (tempo, luogo ecc.). Il cliente può appellarsi esclusivamente al contratto mediato e alle

condizioni di contratto in vigore con il diretto offerente (ad esempio azienda ferroviaria, hotel ecc.). Il cliente deve informarsi personalmente sulle condizioni di contratto in vigore degli offerenti diretti. Se il cliente trova un rimando ad altre disposizioni contrattuali qui o in un altro punto sulle piattaforme di prenotazione online, ciò è solo a scopo informativo. Ciò non obbliga in alcun modo SWB.

## 3 SWB in qualità di partner di distribuzione di servizi di trasporto pubblico

### 3.1 Acquisto di titoli di viaggio e prenotazioni

SWB funge da partner di distribuzione e vende titoli di viaggio e prenotazioni ai clienti nell'ambito dei servizi di trasporto pubblico.

### 3.2 Aziende registrate in relazione ai servizi di trasporto pubblico in qualità di fornitori di servizi

I fornitori dei servizi e partner di vendita rispetto al cliente sono le aziende registrate che offrono servizi di trasporto pubblico. SWB non risponde quindi in alcun modo della fornitura del servizio. In relazione alla fornitura del servizio si applicano le Condizioni generali di contratto relative ai servizi di trasporto pubblico. Se il cliente acquista titoli di viaggio e/o prenotazioni tramite SWB, accetta le CGC relative ai servizi di trasporto pubblico riportate al seguente link.

<https://www.sbb.ch/de/abos-billette/kaufmoeglichkeiten/verkaufskanaele/online/allgemeine-geschaeftsbedingungen.html>

### 3.3 Annullamento dei servizi di trasporto pubblico

All'annullamento dei servizi di trasporto pubblico si applicano le disposizioni tariffarie del trasporto pubblico nazionale secondo <https://www.allianceswisspass.ch/de/Themen/TarifeVorschriften> e le relative disposizioni tariffarie delle associazioni. Il cliente deve contattare il servizio post-vendita (SAV) della SWB in caso di cancellazione della prenotazione. Questo servizio è fornito DFB e può essere raggiunto all'indirizzo [sekretariat@dfb.ch](mailto:sekretariat@dfb.ch).

## 4 SWB in qualità di mediatrice di viaggi “tutto compreso” e di offerte di pacchetti (cestini della spesa)

### 4.1 Prenotazione di viaggi “tutto compreso” e di offerte di pacchetti (cestini della spesa)

Se il cliente prenota carrelli che rientrano nell'attuale legge federale sui viaggi “tutto compreso”, nel corso della prenotazione viene informato del fatto che si tratta di un viaggio “tutto compreso”. Salvo diverse indicazioni, si tratta di un carrello che non è coperto dall'attuale legge federale sui pacchetti turistici. L'organizzatore di un pacchetto turistico, ma non la SWB in qualità di intermediario di pacchetti turistici, deve garantire il rimborso degli importi pagati e il viaggio di ritorno del consumatore in caso di insolvenza.

## 4.2 Annullamento di viaggi “tutto compreso” e di offerte di pacchetti (cestini della spesa)

All'annullamento di viaggi “tutto compreso” e di offerte di pacchetti si applicano le seguenti condizioni di rimborso, nella misura in cui nell'accordo con l'organizzatore non siano previste condizioni di annullamento diverse:

- fino a 2 settimane prima della partenza: nessuna penale di annullamento
- fino a 1 settimana prima della partenza: penale di annullamento del 40% del prezzo totale
- fino a 48 ore prima della partenza: penale di annullamento del 70% del prezzo totale
- entro 48 ore dalla partenza: penale di annullamento del 100% del prezzo totale

In caso di partita di storno, il cliente deve contattate il servizio post-vendita (SAV) di SWB, che è fornito da DFB ed è raggiungibile al seguente indirizzo [sekretariat@dfb.ch](mailto:sekretariat@dfb.ch).

## 5 SWB in qualità di mediatrice di servizi singoli di altri fornitori

### 5.1 Prenotazione di servizi singoli di altri fornitori

Se il cliente prenota servizi singoli di altri fornitori (ad es. biglietti per impianti di risalita, biglietti per concerti, eventi locali e altri servizi per il tempo libero), SWB esclusivamente funge da mediatrice di questi servizi. Il cliente stipula un contratto direttamente con il fornitore di servizi.

I fornitori di servizi hanno le proprie Condizioni Generali di Contratto (CGC), che sono riportate in allegato al punto 9. Qualora non siano riportate al punto 9 dell'allegato, il cliente deve chiederle al fornitore di servizi.

### 5.2 Storno di servizi singoli di altri fornitori

Il cliente non può annullare servizi singoli di altri fornitori nel negozio online stesso. Trovano applicazione le condizioni di annullamento del relativo fornitore di servizi responsabile. In caso di partita di storno, il cliente o il fornitore del servizio deve contattare il servizio post-vendita (SAV) di SWB, che è fornito da DFB ed è raggiungibile ai seguenti dati di contatto: [sekretariat@dfb.ch](mailto:sekretariat@dfb.ch). I fornitori di servizi con proprie Condizioni Generali di Contratto (CGC) sono riportati in allegato al punto 9. Se le CGC non sono riportate o se nel contratto con il fornitore di servizi non sono incluse condizioni di cancellazione diverse o dalle CGC non risultano le condizioni di annullamento, trovano applicazione le seguenti condizioni:

- fino a 2 settimane prima della fornitura del servizio: nessuna penale di annullamento
- fino a 1 settimana prima della fornitura del servizio: penale di annullamento del 40 % del prezzo totale
- fino a 48 ore prima della fornitura del servizio: penale di annullamento del 70 % del prezzo totale
- entro 48 ore dalla fornitura del servizio: penale di annullamento del 100 % del prezzo totale

## 6 Clausole generali

### 6.1 Condizioni generali di contratto

Consultando e utilizzando le piattaforme di prenotazione online indicate al punto 1, il cliente accetta le Condizioni generali di contratto (CGC).

Conformemente alle CGC, SWB non garantisce né sulla stabilità né la disponibilità illimitata delle piattaforme di prenotazione online. Una rivendicazione di responsabilità da parte della SWB per le conseguenze di interruzioni nel processo di prenotazione o la mancata trasmissione di messaggi è quindi esclusa. Un'attenzione particolare è stata data alla facilità d'uso dell'interfaccia utente. Il cliente è responsabile del corretto utilizzo del sito web. Il cliente stesso è responsabile delle conseguenze per errori di utilizzo.

### 6.2 Stipula del contratto, pagamento anticipato, corrispondenza e-mail

Le piattaforme di prenotazione online sono destinate essenzialmente allo spazio europeo (Svizzera, paesi del SEE). SWB non garantisce l'accessibilità alle piattaforme al di fuori di questo territorio. Le offerte pubblicizzate da SWB non costituiscono un'offerta contrattuale.

Se il cliente ordina il carrello sulle piattaforme di prenotazione online, ciò costituisce una richiesta di stipula dei contratti in base ai singoli articoli nel carrello. Il rifiuto della richiesta riguarda sempre l'intero carrello, anche se ciò è causato da un singolo articolo dell'ordine. Se sono disponibili pagamento e servizi, SWB stipula contestualmente i singoli contratti tra i fornitori di prodotti o servizi e il cliente nell'ambito del proprio mandato di mediazione e distribuzione. Ciò avviene con l'invio al cliente, da parte di SWB, di una conferma d'ordine (accettazione di tutti gli articoli nel carrello) tramite un messaggio sul sito web (success page) e via e-mail con l'addebito definitivo del pagamento anticipato.

La risposta di SWB alla richiesta del cliente s'intende avvenuta appena i relativi dati su Internet sono trasmessi al sistema di SWB. L'ora di ricezione dell'e-mail al cliente e della visualizzazione della success page sul client del cliente è irrilevante. Quest'ultimo è tenuto semmai a informarsi presso SWB sulla sorte della risposta. Inoltre, il cliente può anche consultare lo stato attuale dell'ordine nel suo account.

In caso di ordini effettuati da clienti da paesi non elencati durante il processo di pagamento, SWB non potrà accettarli anche se, in seguito alle azioni del cliente, la piattaforma automatizzata genera le reazioni sopra descritte. In questo caso, il contratto con il fornitore s'intende eventualmente perfezionato solo con la consegna della merce (articoli spediti, accessori ecc.) o con l'effettiva fornitura del servizio sul posto.

La trasmissione di messaggi e-mail tramite reti pubbliche è asimmetrica e soggetta a malfunzionamenti, non è protetta e può essere intercettata, letta e modificata da terzi. Oltre al contenuto, sono anche riconoscibili a terzi il mittente e il destinatario dell'e-mail. Ciò vale anche per le e-mail utilizzate per comunicare con SWB. SWB è autorizzata dal cliente a inviargli e-mail. SWB non risponde in alcun modo di danni provocati da una trasmissione difettosa, errata o intercettata di un'e-mail. Queste clausole si applicano analogamente ad altre forme di comunicazione non protette paragonabili nel funzionamento e nella condizione di rischio, che siano utilizzate attualmente o che lo saranno in futuro.

I messaggi inviati agli indirizzi forniti dal cliente o precedentemente utilizzati con successo nella corrispondenza con SWB (ovvero gli indirizzi e-mail) si intendono correttamente notificati. Nel caso delle e-mail fa fede la data di notifica dell'invio presso SWB. Nella corrispondenza postale, fino a prova contraria si presume che gli invii prioritari vengano consegnati anche all'estero entro quattro giorni dalla consegna presso un ufficio postale svizzero.

### 6.3 Prezzo, condizioni di pagamento

Il prezzo che il cliente deve pagare è il prezzo totale in franchi svizzeri (CHF) visualizzato nel carrello, che include, salvo diverse indicazioni esplicite, le tasse e le imposte, in particolare l'IVA svizzera di legge in vigore in quel momento. Il prezzo totale dipende dalla configurazione specifica dell'accordo e può quindi differire dai prezzi indicativi ("a partire da ... EUR", dati in valute estere). I prezzi sono soggetti a modifiche. Il cliente deve fare attenzione che il prezzo visualizzato nel carrello sia ancora attuale. Dopo aver avviato un processo di ordinazione, al cliente viene mostrato un riepilogo della sua richiesta. I prezzi ivi contenuti s'intendono accettati e non modificabili per 15 minuti, dopo di che il cliente deve, per sua sicurezza, riavviare il processo di ordinazione nel carrello.

I contratti di cui ai singoli articoli nel carrello s'intendono generalmente stipulati solo dopo che il pagamento anticipato automatizzato si è concluso secondo la configurazione della piattaforma online. L'ordine del cliente non viene evaso fintanto che SWB non ha ricevuto conferma della copertura. Il cliente e SWB si fanno carico di tutte le spese da loro sostenute per l'elaborazione del pagamento.

### 6.4 Consegna di voucher / e-ticket e supporti dati ricaricabili

La conferma dell'ordine vale da pezza giustificativa dei contratti stipulati, ma non può essere utilizzata per documentare il diritto alla fornitura del servizio (voucher, biglietto di viaggio, e-ticket). Un link nella conferma d'ordine rimanda all'account del cliente dove, a seconda del prodotto o del servizio, può scaricare i documenti necessari, ad esempio il voucher, o caricare un supporto dati.

I diritti ai servizi acquistati, i voucher, gli e-wallet (voucher digitali), i biglietti di viaggio e gli e-ticket devono essere stampati dal cliente ("print@home") per poter essere utilizzati correttamente e non vengono consegnati in formato cartaceo. È vietato duplicare, modificare o riprodurre i diritti ai servizi acquistati.

In ogni caso, il cliente è responsabile della protezione dei diritti ai servizi acquistati (voucher) da furto o riproduzione non autorizzata. Deve tener conto che i servizi non personali vengono erogati a chi presenta per primo il documento valido. La dimostrazione a posteriori che la persona che ha esibito il titolo non corrisponde all'ordinante / al cliente è irrilevante per SWB o il fornitore di servizi mediato da SWB.

I documenti stampati dal cliente come diritto al servizio acquistato devono essere esibiti asciutti, puliti, intonsi e non spiegazzati e devono essere leggibili. Possono avere un codice a barre, un codice QR o altri codici comparabili nel loro modo di funzionamento, che può essere verificato elettronicamente ai fini di un controllo. I documenti non devono essere piegati in corrispondenza del codice a barre.

## 6.5 Condizioni quadro

SWB non ha alcuna influenza sulle misure strutturali, sulle fonti di emissioni ecc. in prossimità di un luogo di soggiorno descritto e non può quindi assumersi alcuna garanzia. Ugualmente, SWB non ha alcuna influenza sulla provenienza degli ospiti eventualmente presenti, sulla qualità generale del servizio e sulla qualità dei servizi, sull'organizzazione e sullo svolgimento degli eventi annunciati a destinazione (salvo che SWB non sia l'organizzatore), né su ulteriori singole possibilità (salvo che non facciano espressamente parte dell'offerta). Sono necessari determinati requisiti, ad es. fisici, da parte del cliente per partecipare a singoli eventi o per usufruire di vari servizi. Il cliente è tenuto a informarsi al riguardo presso il fornitore di servizi; in questi casi, è espressamente esclusa una qualsiasi responsabilità di SWB.

## 6.6 Prenotazioni annullate

Le disposizioni relative alle prenotazioni annullate sono regolamentate ai punti 3.3, 4.2 e 5.2.

## 6.7 Tassa di gestione

Una tassa di gestione di CHF 10,00 sarà addebitata per ogni prenotazione o cancellazione.

# 7 Acquisto di buoni

## 7.1 Buoni regalo generici

Il cliente ha la possibilità di acquistare buoni regalo generici. Acquistando buoni regalo generici, il titolare è autorizzato a riscattare il singolo buono sulle rispettive piattaforme di prenotazione online per le quali i buoni sono stati emessi. Le condizioni del buono sono riportate nella descrizione del buono stesso. Le condizioni del buono si intendono accettate dal cliente all'acquisto dello stesso.

## 7.2 Buoni relativi a prodotti e servizi

Se sono presenti offerte al riguardo, il cliente può acquistare buoni relativi a prodotti o servizi. Acquistando questi buoni, il titolare è autorizzato a riscattarli per determinati prodotti o servizi. Questi prodotti o servizi riscattabili e le condizioni del buono sono riportati nella descrizione del buono stesso. Le condizioni del buono si intendono accettate dal cliente all'acquisto dello stesso.

## 7.3 Buoni regalo speciali

Se sono presenti offerte al riguardo, il cliente può acquistare buoni regalo speciali. Questi buoni offrono ulteriori vantaggi al cliente sotto forma di offerte speciali che possono essere richieste al riscatto del buono. Acquistando buoni regalo speciali, il titolare è autorizzato a riscattare i buoni per determinati prodotti o servizi a condizioni vantaggiose riservate al cliente. Le condizioni di questi buoni speciali e le condizioni generali del buono sono riportate nella descrizione del buono stesso. Esse si intendono accettate dal cliente all'acquisto dello stesso. I buoni regalo speciali non sono cumulabili con altre promozioni.

I buoni regalo speciali non possono essere acquistati da aziende e rivenditori; l'offerta s'intende quindi destinata esclusivamente ai consumatori privati.

## 8 Disposizioni speciali

### 8.1 Responsabilità

SWB non risponde di danni subiti in relazione a escursioni o eventi prenotati dal cliente stesso durante l'esecuzione del servizio "sul posto". Quanto sopra si applica anche se la relativa documentazione è presente in un allegato attribuibile a SWB o è descritta sul sito web.

### 8.2 Diritto applicabile e foro competente

Il diritto applicabile e foro competente sono regolati dalle CGC dei singoli fornitori come partner contrattuali dei clienti.

### 8.3 Clausola liberatoria

Qualora singole o più previsioni delle presenti condizioni generali di contratto siano o diventino inefficaci o inammissibili in tutto o in parte, ciò non comporta l'inefficacia dell'intero contratto.

La disposizione inammissibile o inefficace sarà sostituita da una regolamentazione che si avvicini il più possibile alla finalità economica della disposizione inefficace o inammissibile.

## 9 Allegato: elenco dei fornitori di servizi

### 9.1 Considerazioni generali

Il contratto per l'esecuzione del servizio viene perfezionato tra il cliente e il rispettivo fornitore di servizi. Qualora il cliente abbia domande sull'esecuzione del contratto, è tenuto a mettersi direttamente in contatto con il fornitore di servizi competente. Nei punti seguenti è fornito un elenco dei fornitori di servizi e, se disponibile, un link alle relative condizioni di contratto valide. Se queste non fossero disponibili qui, il cliente dovrà chiederle al fornitore di servizi obbligato e accettarle.

Link all'elenco dei fornitori di servizi