

Condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV)

Gentili signore, egregi signori, cari viaggiatori!

Noi di ALDI SUISSE TOURS GmbH & Co. KG (Agente) e Eurotours Ges.m.b.H. (Organizzatore) abbiamo accuratamente selezionato le nostre offerte di viaggio creando, da parte nostra, i presupposti perché possiate godervi serenamente le gioie delle vacanze. Una componente importante del nostro rapporto commerciale con voi è rappresentata anche dalle nostre CGCV, che costituiscono la base del contratto di viaggio tra noi stipulato.

Nelle CGCV trovate i servizi che vi forniamo, le nostre responsabilità nei vostri confronti e i vostri diritti e doveri in qualità di partecipanti ai viaggi.

Per i servizi di trasporto supplementari da noi intermediati (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 voi, in qualità di Consumatori, e noi, in qualità di Operatore turistico o Agente di viaggi "tutto compreso" e di altri servizi turistici da noi offerti in qualità di Operatore turistico e pubblicati tramite gli opuscoli o in Internet.

1.2.) Si considera viaggio "tutto compreso" la combinazione prefissata di almeno due dei servizi di seguito indicati, se tale combinazione è offerta a un prezzo forfettario e ha una durata superiore a 24 ore o include 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 Consumatore

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 Consumatore 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.) Stipula del contratto

3.1.) Il contratto tra voi e ALDI Suisse Tours GmbH & Co. KG è perfezionato con la conferma della vostra prenotazione effettuata personalmente, telefonicamente, elettronicamente (on-line) o in forma scritta. Non appena il contratto entra in vigore, acquistano validità per voi e per noi i diritti e i doveri di seguito indicati.

3.2.) Se iscrivetevi più partecipanti ai viaggi, dovete rispondere degli obblighi per essi previsti dal contratto di viaggio - in particolare del pagamento del prezzo del viaggio - come per i vostri obblighi. Le presenti CGCV valgono per tutti i partecipanti ai viaggi.

3.3.) Si ricorda espressamente che, ove non diversamente indicato, in caso di viaggi aerei i nostri servizi valgono solo dal vostro aeroporto di partenza. Siete direttamente responsabili per l'arrivo in tempo utile presso la località di partenza.

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

4.1.) Non ci assumiamo alcuna responsabilità in caso di rifiuto di ingresso dovuto alla mancata richiesta dei visti, alla richiesta dei visti presentata oltre il termine utile o al mancato ottenimento dei visti. Siete direttamente responsabili del rispetto delle vigenti normative inerenti passaporti e visti, nonché di quelle sanitarie, doganali e valutarie.

4.2.) Per i cittadini di altri stati possono eventualmente valere disposizioni particolari sui visti; siete direttamente responsabili dell'ottenimento dei documenti necessari in tempo utile.

4.3.) Nel vostro stesso interesse vi consigliamo 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 del viaggio da pagare è determinato dai nostri opuscoli di viaggio e dalle offerte pubblicate in Internet. Ove non espressamente indicato diversamente, i prezzi da noi indicati si intendono per persona e soggiorno in camera doppia.

Tutti i prezzi di intendono comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto di legge. Salvo errori di stampa; fa fede la conferma della prenotazione.

5.2.) Diritti di prenotazione

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

5.3.) Condizioni di pagamento

Entro 8 giorni dalla prenotazione si devono versare un acconto pari al 20 % del prezzo del viaggio e il 100 % del premio dell'assicurazione di annullamento viaggio e smarrimento bagagli eventualmente stipulata. L'importo residuo andrà saldato entro 20 giorni dalla partenza. In caso di prenotazioni effettuate a meno di 28 giorni dalla partenza l'intero prezzo del viaggio va saldato entro 7 giorni.

Nell'effettuare i pagamenti si prega di tenere conto dei necessari tempi bancari; fa fede il ricevimento del pagamento sul nostro conto. La documentazione di viaggio è inviata dopo il pagamento completo del prezzo del viaggio, di norma 10 giorni prima della partenza.

5.4.) Garanzia per gli importi versati dai clienti

Ai sensi della legge federale concernente i viaggi "tutto compreso", Eurotours Ges.m.b.H. costituisce una garanzia per gli importi versati dai clienti presso Wiener Städtischen Allgemeinen Versicherungs AG, Schottenring 30, A-1011 Wien, polizza n. 08-G666.600-6. Per perdita del diritto

diversa le rivendicazioni vanno presentate a Wiener Städtischen (telefono: 0043-1-53139, fax: 0043-53129-3138) entro 8 settimane dal verificarsi dell'insolvenza.

6.) Annullamento / Modifica

6.1.) Comunicazione

Qualora dobbiate rinunciare al viaggio prenotato presso di noi, siete pregati di darne immediata comunicazione al vostro ufficio di prenotazione a mezzo lettera raccomandata, indicando la motivazione. Alla lettera va allegata la documentazione di viaggio eventualmente già consegnata (ad es. i biglietti aerei). Poiché per il calcolo delle spese di annullamento fa fede la data di ricevimento dell'annullamento presso l'ufficio di prenotazione, si consiglia di comunicarlo anche telefonicamente o via posta elettronica.

6.2.) Modifica/cambiamento della prenotazione

Accertarsi che i nomi siano inseriti correttamente (gli stessi dei documenti di viaggio, nessun titolo accademico, almeno il nome). È previsto un addebito di CHF 75.- per la correzione del nome al momento della prenotazione dei voli (massimo 3 lettere). Modifiche di nome estese equivalgono a una cancellazione della prenotazione (costo di cancellazione del 100 %) e all'acquisto simultaneo di un nuovo biglietto aereo. Dopo la stipula del contratto i cambiamenti di data del viaggio, di destinazione o di alloggio sono gratuiti fino all'inizio dei termini di annullamento. Successivamente, addebitiamo le spese di annullamento previste dagli scaglioni per l'annullamento dell'offerta, maggiorate del prezzo del viaggio per la nuova offerta prenotata.

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, potete farvi sostituire da un'altra persona alle condizioni da voi prenotate, a patto che il sostituto soddisfi gli specifici requisiti necessari per il viaggio.

Tuttavia siete personalmente responsabili 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.) Spese di annullamento

Dipendentemente dal tipo di viaggio, si applicano le spese di annullamento indicate di seguito.

A 30 giorni dalla data della partenza	10 % del prezzo del viaggio
da 29 a 20 giorni dalla data della partenza	25 % del prezzo del viaggio
da 19 a 10 giorni dalla data della partenza	50 % del prezzo del viaggio
da 09 a 04 giorni dalla data della partenza	65 % del prezzo del viaggio
da 03 giorni dalla data della partenza	85 % del prezzo del viaggio

In caso di rinuncia al viaggio senza preventiva comunicazione, di ritardata presentazione sul luogo di partenza o di imbarco del volo aereo o di perdita del volo aereo a causa di documenti di viaggio incompleti, addebitiamo il 100 % del prezzo del viaggio.

I premi per l'assicurazione di annullamento viaggio e smarrimento bagagli non possono essere rimborsati indipendentemente dalle altre spese di annullamento.

6.5.) Assicurazione di annullamento viaggio e smarrimento bagagli

Il premio per l'assicurazione di annullamento viaggio e smarrimento bagagli non è incluso nel prezzo del viaggio. Il premio per il nostro pacchetto completo di assicurazione di annullamento viaggio e smarrimento bagagli "Tour Care" è indicato nell'offerta, la descrizione del servizio e le condizioni di assicurazione vi vengono inviate con la conferma della prenotazione e sono consultabili nella nostra homepage. Il premio vi viene addebitato automaticamente se non siete già assicurati privatamente (ad es. con ELVIA, Assicurazione Europea, Intertours-Winterthur ecc.). Qualora sussista già una copertura assicurativa privata, l'ufficio di prenotazione è autorizzato a richiedere una dichiarazione scritta di rinuncia del partecipante al viaggio.

6.6.) Variazioni di prezzo

L'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo indicato all'atto della prenotazione del viaggio per motivi indipendenti dalla sua volontà, a condizione che tra la stipula del contratto e il periodo di viaggio intercorra un intervallo di tempo superiore a due mesi. I motivi che portano all'aumento del prezzo possono riguardare esclusivamente variazioni dei costi di trasporto, p. es. il costo del carburante, le imposte per determinati servizi, p. es. le tasse di atterraggio, le tasse di imbarco o sbarco nei porti e le tasse aeroportuali, oppure i tassi di cambio da applicare al viaggio in questione. In caso di ribasso del prezzo per i suddetti motivi, è necessario fornire comunicazione ai viaggiatori. L'aumento del prezzo può essere applicato anche entro il termine dei due mesi, a condizione che all'atto della prenotazione i motivi correlati siano stati negoziati nel dettaglio e riportati sul modulo di prenotazione. Nei 20 giorni che precedono la partenza non possono applicarsi variazioni di prezzo. Una variazione di prezzo è ammessa solamente se, al verificarsi delle condizioni concordate, è prevista anche l'indicazione esatta per il calcolo del nuovo prezzo. Il cliente deve essere informato immediatamente sulla variazione di prezzo e le relative circostanze. In caso di variazioni di prezzo che superano il 10 per cento, il cliente ha diritto in ogni caso a recedere dal contratto senza penalità. L'organizzatore è tenuto, in modo diretto o tramite l'agenzia di viaggi intermediaria, a spiegare immediatamente al cliente le condizioni di modifica del contratto e a informarlo sulle diverse possibilità esistenti, ovvero accettare la modifica o recedere dal contratto; il cliente deve esercitare in modo tempestivo il proprio diritto di scelta. Se l'organizzatore è responsabile del verificarsi dell'evento che autorizza il cliente alla rescissione, l'organizzatore è tenuto a pagare al cliente un risarcimento.

7.) Non possiamo effettuare il viaggio come concordato o il viaggio deve 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 provvederemo a offrirvi un servizio sostitutivo obiettivamente quantomeno equivalente, che non pregi-

udichi in modo significativo il livello complessivo del viaggio. Vi informeremo 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 nostro avviso potrebbero determinare un rischio per la vita e l'incolumità, possiamo 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, ci impegniamo 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. Siamo autorizzati a detrarre dal rimborso del vostro 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. Tale numero è comunicato nelle offerte. Se i partecipanti a un viaggio non raggiungono il numero minimo, possiamo annullare il viaggio entro 22 giorni dalla data stabilita per la partenza. Vi informeremo tempestivamente qualora dovesse apparire anticipatamente probabile il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. In tal caso ci impegneremo per offrirvi un servizio sostitutivo obiettivamente quantomodo equivalente. Se il programma sostitutivo è più conveniente, vi rimborseremo la differenza di prezzo. Se non è possibile un programma sostitutivo o rinunciate ad esso vi rimborseremo i pagamenti già effettuati. 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 da voi effettuate (ad es. vaccinazioni).

8.) Reclami/Diritti al risarcimento dei danni

In caso di mancata o inesatta esecuzione di una prestazione concordata siete autorizzati e tenuti a richiedere non appena possibile, a noi o al nostro rappresentante locale, di porvi immediatamente rimedio a titolo gratuito.

Se non ci sarà possibile porvi rimedio o trovare una soluzione adeguata entro 48 ore, siete autorizzati a porvi rimedio direttamente. Se non è possibile erogare una prestazione sostitutiva equivalente, avete diritto a una riduzione del prezzo oppure al rimborso delle spese dimostrabilmente sostenute per porvi direttamente rimedio nell'ambito della prestazione originariamente concordata. 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 proseguiate il viaggio o il soggiorno, dovete far attestare il vostro reclamo da noi o dal nostro rappresentante locale. Per esercitare i diritti al risarcimento dei danni il vostro reclamo e la nostra attestazione, o l'attestazione del nostro rappresentante locale, devono essere presentati al vostro ufficio di prenotazione immediatamente, e comunque entro 30 giorni dal vostro ritorno. In caso di reclami presentati in ritardo o non corredati dalla nostra attestazione, o dall'attestazione del nostro rappresentante locale, possiamo 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 Operatore turistico siamo responsabili nei vostri confronti 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

Non rispondiamo per le prestazioni di terzi da noi esclusivamente intermedie su vostro incarico. In tali casi la nostra responsabilità 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. Prenotate tali iniziative a vostro rischio. Respingiamo qualsiasi responsabilità a ciò connessa o per servizi da voi richiesti all'accompagnatrice/al rappresentante locale non inclusi nell'accordo forfettario, laddove noi o il nostro rappresentante locale in qualità di Organizzatore o erogatore del servizio non ci assumiamo espressamente la responsabilità di tali offerte.

9.3.) Non ci assumiamo alcuna responsabilità nel caso in cui non sia possibile adempiere opportunamente il contratto sulla base delle seguenti cause:

- omissioni da parte vostra prima o durante il viaggio;
- omissioni non prevedibili o non evitabili da parte di terzi non coinvolti nell'erogazione delle prestazioni contrattualmente concordate;
- 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

Rispondiamo dei danni diretti in caso di decesso, ferimento o malattia durante il viaggio laddove tale evento sia stato causato colposamente da noi o da un'impresa da noi incaricata. Se siamo responsabili per il comportamento di imprese terze da noi incaricate, dovete cedere a noi i vostri diritti al risarcimento dei danni nei confronti di tali imprese.

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 nostra.

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 (danni materiali, danni patrimoniali ecc.)

Per gli altri danni (danni materiali, danni patrimoniali ecc.) rispondiamo solo nel caso in cui sia ascrivibile una colpa a noi o a un'impresa da noi incaricata; la responsabilità è limitata ai danni diretti e, ai fini dell'importo, al doppio del prezzo del viaggio. Se siamo responsabili per il comportamento di imprese terze da noi incaricate, dovete cedere a noi i vostri diritti al risarcimento dei danni nei confronti di tali imprese.

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 nostra.

9.7.) Copertura assicurativa

La nostra responsabilità in qualità di Operatore turistico è limitata in conformità alle presenti disposizioni sulla responsabilità; la responsabilità delle imprese di trasporto è parimenti disciplinata dalle convenzioni internazionali e dalle leggi nazionali. Ricordiamo 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. Vi consigliamo pertanto di verificare la vostra copertura assicurativa e di stipulare eventualmente un'assicurazione di annullamento viaggio e 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. Potete informarvi direttamente sulle indicazioni relative ai viaggi rivolgendovi al DFAE (www.eda.admin.ch, telefono 031-323 84 84) o al vostro ufficio di prenotazione.

Le indicazioni mediche si possono trovare tra l'altro sui siti Internet www.bag.admin.ch o www.safetravel.ch. Diamo per scontato che, prima di partecipare al viaggio, vi siate informati circa le indicazioni sanitarie e relative al viaggio stesso e siate 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.) Ombudsmann

Prima di affrontare una controversia giuridica vi consigliamo di rivolgervi all'Ombudsmann indipendente per le attività itineranti. L'Ombudsmann si adopera per addivenire a una conciliazione equa ed equilibrata per ogni tipo di problema. Indirizzo: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche (N.d.T.: Ombudsmann del ramo viaggi svizzero), Postfach, CH-8038 Zürich.

11.) Protezione dei dati

I dati personali a noi forniti sono trattati elettronicamente e utilizzati da noi e dai nostri prestatori d'opera ove siano necessari per l'esecuzione del contratto. È esclusa qualsiasi ulteriore trasmissione dei vostri dati a terzi.

12.) Diritto applicabile

Il rapporto tra voi e Eurotours Ges.m.b.H. in qualità di Operatore turistico e ALDI Suisse Tours GmbH & Co. KG in qualità di Agente di viaggio è soggetto esclusivamente all'applicazione del diritto svizzero.

Salvo errori di stampa e modifiche.
Aggiornato 09/2019



Sicurezza economica dei clienti in base al PRV (regolamento sui viaggi "tutto compreso")

Eurotours Ges.m.b.H. è coperta da una garanzia di Erste Group Bank AG (dichiarazione di garanzia 618418) in caso di insolvenza. In qualità di liquidatore agisce Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilstraße 4, 1220 Wien, telefono +43 1 3172500. In caso di perdita del diritto al risarcimento, le richieste devono essere comunicate entro 8 settimane dal verificarsi di uno degli eventi citati nel § 1 Par 3 del PRV entro 8 settimane presso il liquidatore.

I fondi del cliente non verranno ricevuti prima di 11 mesi prima del termine del viaggio stabilito. L'acconto da versare prima di 20 giorni dalla partenza non può superare il 20% del prezzo del viaggio.

Dettagli sull'autorizzazione all'esercizio del servizio di viaggio e sull'assicurazione contro l'insolvenza sono disponibili all'indirizzo www.gisa.gv.at/abfrage al codice GISA (Sistema Informativo Aziende Austria) 21907890.

ALDI SUISSE TOURS

Indirizzo postale in Svizzera: Zurigo | casella postale CH-8021
email: service@aldi-suisse-tours.ch | www.aldi-suisse-tours.ch
Numero di servizio Svizzera: 071 508 70 41 | Telefax Svizzera: 043-2665900
Sede della ditta: ALDI SUISSE TOURS GmbH & Co KG | Hofer Strasse 1 | 4642 Sattledt | Austria
Numero registro imprese: FN 285165 k | Tribunale registro imprese: Tribunale Provinciale Wels
Eurotours Ges.m.b.H. | Kirchberger Strasse 8 | 6370 Kitzbühel | Austria