

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO E VIAGGIO (CGCV)

## 1 Ambito di applicazione

Le CGCV si applicano sulle prenotazioni effettuate attraverso tutti i canali gestiti da Wonderland Viaggi Sa, nella misura in cui tali prenotazioni riguardino viaggi “tutto compreso” ai sensi dell’art. 1 della legge sui viaggi “tutto compreso” Legge Federale del 18 giugno 1993 sui viaggi “tutto compreso” (LF 944.3).

## 2 Definizioni organizzatore, venditore, consumatore

Per organizzatore di viaggio si intende la persona che organizza i viaggi tutto compreso, realizzando la combinazione degli elementi di cui all’art 1 della Legge Federale del 18 giugno 1993 sui viaggi “tutto compreso”.

Per venditore si intende la persona che offre i viaggi tutto compreso proposti dall’organizzatore.

Per consumatore si intende a) qualsiasi persona che prenota o si impegna a prenotare il viaggio “tutto compreso”; b) qualsiasi persona a nome o a favore della quale un viaggio “tutto compreso” è prenotato o un impegno di prenotazione è assunto;c) qualsiasi persona alla quale il viaggio “tutto compreso” è ceduto giusta l’articolo 17 legge Federale del 18 giugno 1993.

Nei casi in cui il cliente prenoti singoli servizi del viaggio (volo, albergo, auto a noleggio ecc.) e li componga organizzando il viaggio autonomamente o il cliente prenoti un viaggio tutto compreso prodotto da organizzatori diversi da Wonderland Viaggi Sa, quest’ultima compare esclusivamente come mediatore di servizi svolti da terzi e non potrà mai essere considerata, in ogni caso, responsabile della corretta attuazione dei servizi medesimi.

Nel caso di prenotazione singoli servizi di viaggio si applicheranno gli articoli relativi alle Condizioni Generali di Contratto di Singoli Servizi (CGCS).

## 3 Stipula del contratto

L’accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui Wonderland Viaggi Sa invierà relativa conferma scritta anche a mezzo sistema telematico, al consumatore.

Ciò avverrà solo dopo conferma scritta da parte del consumatore della proposta di viaggio. Ha valore di accettazione anche il pagamento dell’acconto da parte del cliente.

L’organizzatore fornirà prima della partenza le indicazioni relative al viaggio tutto compreso e relativi documenti, previo saldo della fattura.

## 4 Prezzi

Il prezzo del viaggio è determinato nel contratto/ordine, con riferimento a quanto in esso indicato.

Esso potrà essere variato fino a 2 settimane prima della partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;

- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse o diritti di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

## **5 Condizioni di pagamento**

La misura della caparra è pari al 30% del prezzo del viaggio, da versare all'atto della prenotazione ovvero all'atto della richiesta impegnativa e la data entro cui, prima della partenza, dovrà essere effettuato il saldo sarà specificata nella fattura.

L'emissione della biglietteria (aerea, ferroviaria, ecc.) dovrà comunque essere saldata alla data dell'emissione.

Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva del contratto.

## **6 Modifiche sostanziali e penali**

Prima della partenza l'organizzatore o l'intermediario che abbia necessità di modificare in modo sostanziale uno o più elementi essenziali del contratto, ne dà immediato avviso al consumatore, indicando il tipo di modifica e la variazione del prezzo che ne consegue. Un aumento del prezzo è sostanziale solo se si determina un aumento di più del 10%.

Il consumatore può accettare una modifica sostanziale del contratto oppure recedere senza dovere indennizzo. Se recede dal contratto, ne informa, per iscritto, entro 2 giorni, dalla comunicazione di variazione, l'organizzatore e il venditore; trascorsi 2 giorni senza comunicazione la modifica si intenderà accettata.

In caso di modifiche sostanziali se il consumatore recede dal contratto ha diritto alternativamente:

- a. a un altro viaggio "tutto compreso" di qualità equivalente o superiore se l'organizzatore o il venditore glielo può proporre;
- b. a un altro viaggio "tutto compreso" di qualità inferiore, nonché al rimborso della differenza;
- c. al rimborso più rapido possibile di tutte le somme versate.

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al viaggio acquistato.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi suddette (modifiche sostanziali, mancato raggiungimento del numero minimo, forza maggiore, caso fortuito relativi al viaggio acquistato) saranno addebitati – indipendentemente dal pagamento della caparra di cui all'art. 5 comma 1 – il costo individuale di gestione pratica, l'eventuale penale come da contratto, l'eventuale corrispettivo di coperture assicurative già richieste al momento della conclusione del contratto o per altri servizi già resi.

Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

## **7 Protezione d'annullamento**

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione speciali polizze assicurative contro le

spese derivanti dall'annullamento del pacchetto turistico, da eventuali infortuni e da vicende relative ai bagagli trasportati, spese di rimpatrio in caso di incidenti, malattie, casi fortuiti e/o di forza maggiore. Il consumatore eserciterà i diritti nascenti da tali contratti esclusivamente nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni stipulanti, alle condizioni e con le modalità previste da tali polizze.

Nel caso di cittadini svizzeri e/o cittadini italiani residenti in Svizzera e muniti di permesso C/B saremo lieti di fornirvi i contatti del consulente dedicato di Helvetia, che vi aiuterà nella stipula di un'assicurazione per singolo viaggio da integrare a quella della cassa malati.

Nel caso di cittadini italiani Wonderland Viaggi stipulerà obbligatoriamente polizza assicurativa, se non prevista già in un pacchetto ed in generale, previa richiesta del cliente utilizzerà Multiassistenza Plus con Annullamento di Intermundial.

## **8 Informazioni sanitarie e documenti per l'espatrio**

Nel corso delle trattative e comunque prima della conclusione del contratto, ai cittadini svizzeri/italiani sono fornite le informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio solo ed esclusivamente nel caso di pacchetti turistici "tutto compreso". In caso di acquisto di singoli servizi, l'agenzia non è tenuta a fornire nessun tipo di informazione e/o controllare i documenti di viaggio/visti. I cittadini di altre nazionalità reperiranno le corrispondenti informazioni attraverso le loro rappresentanze diplomatiche presenti in Svizzera e/o in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso i consumatori provvederanno, prima della partenza, a verificarne l'aggiornamento presso le competenti autorità adeguandovisi prima del viaggio. In assenza di tale verifica, nessuna responsabilità per la mancata partenza di uno o più consumatori potrà essere imputata al venditore o all'organizzatore.

Alcuni link utili li potete trovare nella sezione "Prima di Partire" del nostro sito internet.

I consumatori dovranno informare il venditore e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovranno accertarsi definitivamente di essere muniti dei certificati di vaccinazione, del passaporto individuale e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

## **9 Reclami e denunce**

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore durante la fruizione del viaggio mediante tempestiva presentazione di reclamo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. In caso contrario il risarcimento del danno sarà diminuito o escluso. Il consumatore dovrà altresì – a pena di decadenza - sporgere reclamo mediante l'invio di comunicazione scritta all'organizzatore o all'intermediario, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

## **10 Responsabilità**

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia

che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere.

Wonderland pertanto risulta il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del viaggio tutto compreso e non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio.

## **11 Protezione dei dati**

La protezione della sfera privata e dell'ambito personale dei clienti riveste per Wonderland Viaggi Sa un grande valore. Wonderland elabora i dati personali a lei comunicati esclusivamente nel rispetto della legge Svizzera sul trattamento dei dati personali, allo scopo di dare attuazione al contratto

## **12 Variazione delle Condizioni Generali di Contratto e Viaggio**

Wonderland Viaggi Sa si riserva il diritto di modificare le presenti CGCV in qualsiasi momento e senza darne previo avviso

## **13 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.

## **14 Leggi applicabili e foro competente**

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

## **Condizioni Generali di Contratto di Singoli Servizi (CGCS)**

A tali contratti sono applicabili le relative convenzioni internazionali e le seguenti clausole delle Condizioni generali di contratto e viaggio (CGCV) sopra riportate: art.5; art.7; art. 9; art. 10.

L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi servizi come fattispecie di viaggio tutto compreso. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di viaggio tutto compreso (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.)

Nei casi in cui il cliente prenoti singoli servizi del viaggio (volo, albergo, auto a noleggio ecc.) o più singoli servizi e li componga organizzando il viaggio autonomamente l'agenzia venditrice compare esclusivamente come mediatore di servizi svolti da terzi e non potrà mai essere considerata, in ogni caso, responsabile della corretta attuazione dei servizi medesimi.