



TICIPORTO – VIAGGI PER TUTTI

Generalità

Le offerte di viaggi e soggiorni in gruppo o individuali proposte da TCP vengono selezionate accuratamente al fine di creare i presupposti affinché i partecipanti possano godere serenamente le gioie delle vacanze.

Per ciascun viaggio TCP l'agenzia incarica una o più persone di riferimento denominate "accompagnatori", riferimenti ai quali ogni partecipante può rivolgersi in caso di necessità.

In ogni nostra gita o trasferimento con bus è possibile riservare gratuitamente i posti anteriori o posteriori fino a esaurimento degli stessi.

Una componente importante del rapporto commerciale con il cliente è rappresentata dalle CGCV, che costituiscono la base del contratto di viaggio stipulato.

Nelle CGCV si trovano i servizi forniti, le responsabilità TCP nei confronti dei partecipanti e i diritti e doveri in qualità di partecipanti.

Per i servizi di trasporto supplementari intermediati da TCP (biglietti aerei, traversate in nave, pacchetti viaggio, viaggi di gruppo 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 il Partecipante, e TCP in qualità di fornitore di viaggi "tutto compreso" e/o di altri servizi turistici da TCP offerti e pubblicati tramite opuscoli, inserzioni su social network o in Internet.

1.2.) Si considera per ogni viaggio o trasferta la presenza di "elementi inclusi" ovvero prodotti o servizi inclusi nel prezzo di vendita esposto sul sito o nella brochure di viaggio.

1.3.) Si considera per ogni viaggio o trasferta la presenza di "elementi esclusi" ovvero prodotti o servizi **non** inclusi nel prezzo di vendita esposto sul sito o nella brochure di viaggio.

2.) Stipulazione del contratto

2.1.) Il contratto tra Partecipante e TCP (Organizzazione o Agente) è perfezionato con la conferma della prenotazione effettuata personalmente, elettronicamente (on-line) o in forma scritta e con il versamento dell'acconto richiesto. Non appena il contratto entra in vigore, acquistano validità per ambedue le parti e i doveri di seguito indicati.

2.2.) Se si iscrivono più partecipanti tramite una sola iscrizione, essi rispondono congiuntamente sia degli

obblighi di colui che effettua l'iscrizione che degli obblighi per essi previsti dal contratto di viaggio, in particolare del pagamento integrale del prezzo del viaggio. Le presenti CGCV valgono per tutti i partecipanti al viaggio.

2.3.) Nel programma di viaggio vengono esplicitamente indicate le precise stazioni di partenza dove TCP si incarica del carico e scarico dei passeggeri. Ove non indicato, si richiede al partecipante di raggiungere autonomamente l'aeroporto o stazione di riferimento.

2.4.) Le persone sottoposte a cure particolari devono presentare il nulla osta del loro medico curante.

Esigenze personali quali dieta, cure medicali e altri trattamenti particolari devono essere annunciati dagli interessati all'atto dell'iscrizione (es. passaggio nel metal detector in aeroporto)

Le persone che necessitano di assistenza individuale per autonomia ridotta o soggette a cure particolari devono essere accompagnate da una persona di fiducia. Qualora si rendesse necessaria l'assistenza di personale specializzato durante la vacanza, gli eventuali costi saranno fatturati all'interessato.

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

3.1.) Ai cittadini di nazionalità svizzera, è richiesto il passaporto o la carta d'identità validi (se non diversamente segnalato nel programma di viaggio). Nominativi e indirizzi figuranti sui documenti personali **devono assolutamente corrispondere** a quelli notificati a TCP mediante l'iscrizione.

Valgono comunque le disposizioni secondo il trattato di Schengen. Ogni partecipante è responsabile della validità del proprio documento di viaggio. Partecipanti di altre nazionalità sono pregati di informarsi presso la relativa ambasciata oppure presso l'agenzia TCP.

3.2.) TCP Non si assume alcuna responsabilità in caso di rifiuto d'ingresso dovuto alla mancata richiesta dei visti, alla richiesta dei visti presentata oltre il termine utile o al mancato ottenimento dei visti. Il partecipante è direttamente responsabile del rispetto delle vigenti normative inerenti passaporti e visti, nonché di quelle sanitarie, prescrizioni mediche e medicinali, doganali e valutarie: questo punto riguarda visti o documenti di viaggio emessi direttamente dal partecipante.

3.3.) TCP è invece responsabile per tutti i visti o documenti emessi dall'agenzia stessa.

3.4.) Ove possibile e organizzabile anticipatamente, l'ottenimento dei visti eventualmente necessari per i cittadini svizzeri e se già incluso nel prezzo forfettario e sarà cura di TCP effettuarlo per i partecipanti. Il servizio dovrà comunque essere chiaramente elencato sul programma di viaggio alla rubrica "elementi inclusi". A tal fine i partecipanti dovranno fornire a TCP in tempo utile tutti i documenti necessari (passaporto, moduli, fotografie, ecc.).

3.5.) Per i cittadini di altri stati possono eventualmente valere disposizioni particolari sui visti. Premesso che i partecipanti saranno direttamente responsabili dell'ottenimento dei documenti necessari in tempo utile se emissione autonoma (passaporto, moduli, fotografie, ecc.), ove possibile sarà cura di TCP effettuarlo per i partecipanti. In questo caso saranno addebitati al prezzo del viaggio la differenza in eccesso dei costi relativi al rilascio del visto quando tale costo è identificabile tra gli "elementi esclusi".

3.6.) Nell'interesse dei partecipanti è consigliato comunque di richiedere informazioni sulle norme attualmente in vigore presso il Dipartimento Federale degli Affari Esteri (DFAE) (www.eda.admin.ch).

4.) Prezzi e condizioni di pagamento

4.1.) Prezzi

Il prezzo da pagare per il viaggio è determinato dagli opuscoli di viaggio TCP e/o dalle offerte pubblicate sulle pagine social e in Internet. Ove non espressamente indicato diversamente, i prezzi indicati si intendono per persona e soggiorno in camera doppia. Salvo errori di stampa, fa fede la conferma della prenotazione.

4.2.) Condizioni di pagamento

La prenotazione è valida solo dopo il versamento dell'anticipo richiesto, da effettuare entro il termine stabilito. Il saldo deve avvenire prima della scadenza indicata in fattura "saldo viaggio".

4.3.) Adeguamento dei prezzi

I prezzi possono essere soggetti ad adeguamenti, in conseguenza a variazioni dei tassi di cambio, dei costi di trasporto, ecc., (es. costo del carburante, tasse di sbarco e imbarco, IVA, aeroportuali, cancellazioni ecc.)

Eventuali contestazioni sui costi, a viaggio ultimato, **non** sono prese in considerazione.



5.) Annullamento / Modifica

5.1.) Comunicazione

La rinuncia di partecipazione al viaggio deve essere comunicata tempestivamente **per iscritto** agli operatori TCP.

Fino a due mesi prima della data di partenza, l'acconto o la quota versati saranno totalmente rimborsati:

In aggiunta a tali deduzioni, sono fatturate eventuali penali applicate da terzi (TO, agenzie, compagnie aeree, DMC, hotel ecc.) TCP, ed eventuali premi assicurativi già pagati contrattualmente da TCP. Pertanto, verrà effettuato rimborso totale dell'acconto o saldo nel caso in cui tale somma viene restituita all'agenzia da i terzi enti sopra indicati.

Dopo tale data la rinuncia prevede i seguenti costi a carico dell'iscritto:

- 80% della quota versata da 59 a 31 giorni prima della partenza;
- 100% della quota versata da 30 giorni al giorno della partenza o in caso di mancata presenza alla partenza.

In aggiunta a tali deduzioni, sono fatturate eventuali penali applicate da terzi (TO, agenzie, compagnie aeree, DMC, hotel ecc.) TCP, ed eventuali premi assicurativi già pagati contrattualmente da TCP. Pertanto, verrà effettuato rimborso totale dell'acconto o saldo nel caso in cui tale somma viene restituita all'agenzia da i terzi enti sopra indicati.

Oltre al contributo per le spese amministrative e per la gestione amministrativa della polizza assicurativa e i premi assicurativi pagati dall'TCP.

Le medesime penali dovranno essere corrisposte da chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

6.2.) Modifica/cambiamento della prenotazione

In caso di viaggi aerei, per il cambio di nominativo addebitiamo solo i costi effettivamente fatturati dalla compagnia aerea.

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, il partecipante può farsi sostituire da un'altra persona alle condizioni prenotate, a patto che il sostituto soddisfi gli specifici requisiti necessari per il viaggio.

Tuttavia, il partecipante è personalmente responsabile in solido col sostituto per il pagamento del prezzo del viaggio e per le spese eventualmente connesse al cambio di nominativo.

6.4.) Assicurazione di annullamento viaggio e rimpatrio

Per tutti i viaggi e soggiorni TCP è **obbligatoria** l'assicurazione contro le spese di annullamento e rimpatrio valida per Europa o tutto il mondo a seconda della destinazione del viaggio. Gli iscritti la devono sottoscrivere individualmente. Per tutti i viaggi è **obbligatorio** presentare, in caso di necessità sanitaria, la tessera di assicurazione malattia.

6.) In caso di impossibilità a effettuare il viaggio come concordato o il viaggio debba essere interrotto anticipatamente

6.1.) 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 TCP provvederà ad offrire un servizio sostitutivo possibilmente equivalente, che non pregiudichi in modo significativo il livello complessivo del viaggio. I partecipanti saranno informati tempestivamente delle modifiche al programma eventualmente necessarie. Oppure sarà possibile utilizzare la quota versata per altri servizi offerti da TCP.

6.2.) 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 avviso di TCP potrebbero determinare un rischio per la vita e l'incolumità, TCP può 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, TCP si impegna 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. TCP è autorizzata a detrarre dal rimborso del pagamento le spese dimostrabilmente sostenute.

6.3.) Partecipazione minima

Per determinati viaggi è previsto un numero minimo di partecipanti, che può variare a seconda del viaggio. Se i partecipanti a un viaggio non raggiungono il numero minimo, TCP può annullare il viaggio. I partecipanti saranno informati tempestivamente qualora dovesse apparire anticipatamente probabile il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. 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 effettuate dai partecipanti (ad es. vaccinazioni).

7.) Reclami/Diritti al risarcimento dei danni

In caso di mancata o inesatta esecuzione di una prestazione concordata i partecipanti sono autorizzati e tenuti a richiedere non appena possibile, a TCP o al suo rappresentante locale, di porvi immediatamente rimedio a titolo gratuito. Se non è possibile erogare una prestazione sostitutiva equivalente, i partecipanti hanno diritto a una riduzione del prezzo. 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 i partecipanti proseguano il viaggio o il soggiorno, i partecipanti devono far attestare il loro reclamo dal rappresentante TCP locale. Per esercitare i diritti al risarcimento dei danni il reclamo deve essere presentato a TCP immediatamente, e comunque entro 30 giorni dal ritorno.

In caso di reclami presentati in ritardo o non corredati dall'attestazione del rappresentante TCP locale, TCP può 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.

Ogni tipo di lamentela o richiesta di risarcimento danni, deve essere presentata in forma scritta e con materiale di precisa e concreta evidenza del fatto.

8.) Disposizioni sulla responsabilità

8.1.) Generali

In qualità di fornitori del servizio TCP è responsabile nei confronti dei partecipanti 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.

8.2.) Esclusione della responsabilità

TCP non risponde per le prestazioni di terzi esclusivamente intermedie da TCP su incarico dei partecipanti. In tali casi la responsabilità TCP 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. Le prenotazioni di tali iniziative sono a rischio dei partecipanti. TCP respinge qualsiasi responsabilità a ciò connessa o per servizi richiesti all'accompagnatore/al rappresentante locale non inclusi nell'accordo forfettario, laddove TCP o il suo rappresentante locale in qualità di Organizzatore o erogatore del servizio TCP non si assume espressamente la responsabilità di tali offerte.

8.3.) TCP non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui non sia possibile adempiere opportunamente il contratto sulla base delle seguenti cause:

- a)** omissioni da parte del partecipante prima o durante il viaggio;
- b)** omissioni non prevedibili o non evitabili da parte di terzi non coinvolti nell'erogazione delle prestazioni contrattualmente concordate;
- c)** 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.

8.4.) Sinistri e malattie

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 di TCP.

8.5.) 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.

8.6.) Altri danni

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 di TCP.

8.7.) Copertura assicurativa

La responsabilità TCP è limitata in conformità alle presenti disposizioni; la responsabilità delle imprese di trasporto è parimenti disciplinata dalle convenzioni internazionali e dalle leggi nazionali. TCP ricorda 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. TCP consiglia pertanto ai partecipanti di verificare la propria copertura assicurativa e di stipulare eventualmente un'assicurazione di smarrimento bagagli per la durata del viaggio.

8.8.) Sicurezza

Il Dipartimento Federale degli Affari Esteri (DFAE) pubblica informazioni sui paesi in cui sussistono eventuali rischi per la sicurezza o altri rischi elevati. I partecipanti possono informarsi direttamente sulle indicazioni relative ai viaggi rivolgendovi al DFAE (www.eda.admin.ch, telefono 031-323 84 84) o al loro ufficio di prenotazione.

Le indicazioni mediche si possono trovare tra l'altro sui siti Internet www.bag.admin.ch o www.safetravel.ch. TCP da per scontato che, prima di partecipare al viaggio, i partecipanti si siano informati circa le indicazioni sanitarie e relative al viaggio stesso e siano 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.

9.) Informativa trattamento dei dati personali

TCP, informa quali dati personali vengono trattati in relazione ai viaggi e ai soggiorni, sul perché, come e dove vengono trattati e più precisamente le modalità e la necessità di procedere al trattamento dei seguenti dati personali quali:

- informazioni personali: nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail;
- informazioni sui familiari: come il nominativo del coniuge/partner;
- informazioni bancarie: riferimenti bancari e di pagamenti.
- presenza fisica dei partecipanti sui social network (foto, video ecc...)

Si effettuano operazioni di trattamento dati ai sensi dell'articolo 5 lett. d) (LPD), in conformità con la Legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD) e Ordinanza alla relativa Legge sulla protezione dei dati (OLPD). La raccolta ed il successivo trattamento dei dati di cui sopra avverrà per i soli legittimi scopi di adempiere ad obblighi contrattuali, derivanti dalla sottoscrizione e partecipazione ai servizi turistici organizzati da TCP o adempiere agli obblighi previsti dalle leggi federali, cantonali, ordinanze o ordine di autorità amministrativa e/o giudiziaria, sempre in relazione al servizio di cui sopra.

I trattamenti saranno effettuati sia manualmente che con l'ausilio di sistemi informatici; nello specifico questi:

- non comportano processi decisionali automatizzati;
- non comportano processi di profilazione;
- i dati potranno essere trasferiti ad operatori all'esterno dei confini svizzeri;
- i dati personali potranno essere comunicati all'esterno di TCP ad:
 - operatori all'interno della Svizzera ad aziende e soggetti terzi (es: tour operator) per la gestione dei servizi di viaggi proposti da TCP;
 - soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni (ivi compresa la posta elettronica);
 - soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività attuate da TCP anche nell'interesse dell'Associazione e degli stessi Associati;
 - in genere clienti /fornitori per adempiere al contratto (i quali abbiano garantito il rispetto dei requisiti di cui alla Legge federale protezione dei dati).



Il periodo di conservazione dei dati o i criteri seguiti per stabilire tale periodo è definito in relazione alle disposizioni normative vigenti e comunque non oltre il termine legale di 10 anni dopo la conclusione del rapporto contrattuale.

Ogni partecipante ai viaggi potrà far valere i suoi diritti in qualità di persona interessata al trattamento del dato. TCP pone particolare attenzione alla gestione di una corretta attività di informazione e una corretta gestione

dei flussi di informazione. Per diritti degli interessati si intende quanto riportato dal Capitolo 4 LPD e Capitolo 3 OLPD. Le persone interessate di cui trattiamo i dati personali hanno i diritti previsti dalla Legge svizzera sulla protezione dei dati. Ciò include il diritto all'informazione nonché il diritto alla correzione, alla cancellazione o al blocco dei dati personali trattati. Le persone interessate di cui trattiamo i dati personali hanno il diritto di presentare ricorso a un'autorità di controllo competente. L'autorità di controllo per la protezione dei dati in Svizzera è l'Incaricato federale della protezione dei dati e della protezione dei dati (IFPDT).



Il conferimento dei dati è obbligatorio e necessario all'espletamento delle attività di viaggio. L'eventuale rifiuto da parte del partecipante di conferire i dati personali comporta l'impossibilità di partecipare alle attività di viaggio.

Ai sensi della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD), il titolare del trattamento dei dati, TCP è l'ente che decide le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali.

10.) Diritto applicabile

Il rapporto tra i partecipanti e TCP è soggetto esclusivamente all'applicazione del diritto svizzero.

11.) Entrata in vigore

Le presenti Condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV) annullano e sostituiscono tutte le disposizioni in materia di viaggi e soggiorni TCP precedenti.

Le presenti Condizioni generali di contratto e di viaggio entrano in vigore il 1 gennaio 2024.

Ligornetto, gennaio 2024