

Condizioni generali contrattuali e di trasporto della Ferrovia retica SA

per treni espressi, treni straordinari, carrozze speciali, offerte speciali e pacchetti turistici

Le presenti condizioni generali contrattuali e di trasporto (di seguito denominate CGC) regolano i rapporti giuridici fra i viaggiatori e la Ferrovia retica (di seguito denominata FR) relativamente ai pacchetti turistici o altre prestazioni proposte dalla FR a proprio nome o per conto terzi. Per viaggiatori si intendono, oltre a persone fisiche, anche gruppi di persone ed anche persone giuridiche, che prenotano, procurano ecc. le offerte della FR per se stesse così come per conto terzi, in particolare tour operator. Le CGC sono redatte in diverse lingue. Fa fede la versione redatta in lingua tedesca.

Per le prestazioni fornite dalla FR quale intermediario, si applicano le condizioni contrattuali delle aziende per le quali si effettua l'intermediazione. In tali casi, i viaggiatori stipulano un accordo direttamente con tali aziende. Questo vale soprattutto, ma non in via esclusiva, per tutte le prestazioni pagate sul posto ed anche nei casi in cui grazie alla FR viene applicata una riduzione sui prezzi stabiliti.

1. Registrazione

Il contratto fra i viaggiatori e la FR si perfeziona con l'accettazione incondizionata della registrazione da parte della FR. Per le prenotazioni telefoniche il contratto acquista validità con l'impegno verbale della FR, per prenotazioni effettuate tramite Internet, con il pagamento delle prestazioni prenotate. Disposizioni e condizioni supplementari individuali per ciascun viaggio prenotato diventano automaticamente parte integrante del contratto. Tali disposizioni e condizioni supplementari individuali hanno la precedenza rispetto alle presenti CGC. Richieste particolari ed accordi accessori sono acquisiti nel contratto solo se confermati espressamente per iscritto e senza riserve da parte della FR.

2. Viaggi di gruppo

Per tutti i viaggi di gruppo non contemplati nei treni e nelle offerte di seguito riportati si applica il regolamento tariffario di CH-direct. La persona che effettua la prenotazione è tenuta al pagamento di tutti i servizi prenotati. Sarà suo impegno assicurare che le persone che viaggiano con lei siano in regola con tutte le condizioni di partecipazione, che le presenti CGC valgano per tutti i partecipanti e che questi si attengano alle disposizioni della FR e degli altri fornitori di servizi.

3. Numero minimo di partecipanti

Per le offerte «Viaggi avventura della FR» (viaggi con locomotiva spazzaneve a vapore, treno a vapore ecc.) è richiesto un numero minimo di partecipanti. Se il numero di partecipanti è inferiore a quello indicato, la FR si riserva la facoltà di annullare il viaggio o di modificare il programma senza diritti di indennizzo, entro e non oltre 14 giorni dall'inizio del viaggio. È a discrezione dei viaggiatori accettare la nuova variante di viaggio o recedere dal contratto (senza spese conseguenti).

4. Arrivo

Nel pacchetto non è riportato nessun orario d'arrivo, rientra nella personale responsabilità dei viaggiatori arrivare en-

tro i tempi dovuti. In caso di arrivo posticipato, in particolare per ingorghi stradali, arterie stradali congestionate, ritardo di mezzi pubblici o privati, ritardi nelle partenze, condizioni atmosferiche ecc., non sarà possibile effettuare nessun rimborso.

5. Servizi e prezzi – Condizioni di pagamento

I servizi per treni espressi, treni straordinari, carrozze speciali, offerte speciali e pacchetti turistici sono indicati nei rispettivi prospetti e sui biglietti. Per i pacchetti ed anche per servizi generici, come l'invio di prenotazioni per posti a sedere, biglietti ecc., sarà applicato un onere per diritti di segreteria e per spedizione postale pari rispettivamente a CHF 10.00 (Svizzera) e CHF 20.00 (estero). Di regola, tutti i servizi prenotati sono pagati in anticipo con rilascio di fattura, con carta di credito o in contanti. Altre modalità di pagamento sono possibili solo previo accordo. La persona che effettua la prenotazione è tenuta al pagamento di tutti i servizi prenotati. Tutti i prezzi si intendono comprensivi di IVA. In caso di mancato rispetto dei termini di pagamento, la FR ha facoltà di sospendere le sue prestazioni, di recedere dal contratto e di richiedere i diritti di espletamento pratica e/o i costi di annullamento.

5.1 Costi di annullamento

I viaggiatori sono tenuti a comunicare immediatamente alla FR la variazione del programma di viaggio e/o del numero di partecipanti o l'annullamento del viaggio ed a restituire i documenti di viaggio già ricevuti. Qualora servizi definitivamente prenotati non siano annullati, anche parzialmente nei tempi stabiliti (per il calcolo dei costi di annullamento è determinante l'arrivo della comunicazione presso la FR), saranno addebitati gli oneri di annullamento di seguito specificati. Per la determinazione della data di annullamento o di variazione farà fede quella del ricevimento da parte della FR della comunicazione scritta; nel fine settimana (sabato/domenica) o nei giorni festivi, sarà considerato il giorno lavorativo seguente.

Dal 1 gennaio 2010 (farà fede la data di viaggio) entreranno in vigore i seguenti oneri di annullamento:

Glacier Express:

Annullamento di un viaggio di gruppo	
Entro 30 giorni prima della partenza	gratuito
Da 29 a 7 giorni prima della partenza	CHF 500.00
6 giorni prima fino al giorno del viaggio oppure del mancato arrivo del gruppo	100% del prezzo ordinario del biglietto, compreso il supplemento
Riduzione del numero di partecipanti	
Entro 30 giorni prima della partenza	gratuito
Da 29 a 10 giorni prima della partenza	CHF 25.00 a persona
Da 9 a 1 giorno prima della partenza	CHF 50.00 a persona
Giorno del viaggio o in caso di mancato arrivo del gruppo	100% del prezzo ordinario del biglietto, compreso il supplemento

In caso di variazione della data di viaggio saranno addebitati gli stessi oneri dovuti per la cancellazione di un viaggio di gruppo.

Bernina Express:

Annullamento di un viaggio di gruppo	
Entro 30 giorni prima della partenza	gratuito
Da 29 a 7 giorni prima della partenza	CHF 350.00*
6 giorni prima fino al giorno del viaggio oppure del mancato arrivo del gruppo	100% del prezzo ordinario del biglietto, compreso il supplemento
Riduzione del numero di partecipanti	
Entro 30 giorni prima della partenza	gratuito
Da 29 a 10 giorni prima della partenza	CHF 17.00 persona**
Da 9 a 1 giorno prima della partenza	CHF 25.00 persona**
Giorno del viaggio o mancato arrivo del gruppo	100% del prezzo ordinario del biglietto, compreso il supplemento

* se il prezzo ufficiale, supplemento incluso, è inferiore a CHF 350.00, viene calcolato il prezzo ufficiale, supplemento incluso. I costi massimi vengono calcolati per treno prenotato.

** se il prezzo ufficiale, supplemento incluso, è inferiore al prezzo della riduzione, viene calcolato il prezzo ufficiale, supplemento incluso.

In caso di variazione della data di viaggio saranno addebitati gli stessi oneri dovuti per la cancellazione di un viaggio di gruppo.

In caso di modifica della prenotazione da un treno Bernina Express ad un altro Bernina Express, vengono calcolati gli stessi costi come per l'annullamento di un gruppo. In caso di modifica della prenotazione da un treno Bernina Express a un treno regionale, vengono calcolati gli stessi costi come per l'annullamento di un gruppo.

5.1.1 Treni straordinari / carrozze speciali

Variazioni di servizi successive al ricevimento della conferma d'ordine saranno fatturate con l'addebito di minimo CHF 120.00 a variazione. Per l'annullamento dell'intero viaggio dopo il ricevimento della conferma d'ordine saranno addebitati i seguenti oneri di annullamento:

Annullamento di un gruppo	
Entro 61 giorni prima della partenza	CHF 500.00* per carrozza speciale CHF 2000.00* per treni straordinari
60 giorni prima della partenza	20% del prezzo ordinario del biglietto*
Da 20 a 10 giorno prima della partenza	50% del prezzo ordinario del biglietto*
Da 9 a 5 giorno prima della partenza	80% del prezzo ordinario del biglietto*
Da 4 a 1 giorno prima della partenza	90% del prezzo ordinario del biglietto*
0 giorni / mancato arrivo del gruppo	100% del prezzo ordinario del biglietto*

* Tuttavia minimo CHF 500.00 per carrozze speciali e CHF 2000.00 per treni straordinari con l'aggiunta di eventuali richieste di partner privati. In caso di variazione della data di viaggio saranno addebitati gli stessi oneri dovuti per la cancellazione di un viaggio di gruppo.

5.1.2 Offerte speciali e pacchetti turistici

In caso di annullamento dell'intera offerta/pacchetto, successivo al ricevimento della conferma d'ordine, saranno addebitati i seguenti oneri di annullamento:

Annullamento offerte speciali / pacchetti turistici	
Entro 30 giorni prima della partenza	Spese di segreteria CHF 60.00 a persona; max. CHF 120.00 a variazione
Da 29 a 7 giorni prima della partenza	70% dell'importo in fattura
6 giorni prima fino al giorno del viaggio oppure del mancato arrivo del gruppo	100% dell'importo in fattura

In caso di variazione della data di viaggio saranno addebitati gli stessi oneri dovuti per la cancellazione di un viaggio di gruppo.

Modifica della prenotazione (ad es. per i viaggi in cabina di guida o per altre offerte del giorno con obbligo di prenotazione)

Entro 6 giorni prima della partenza	Spese di segreteria CHF 60.00 a persona
Da 5 a 1 giorno prima della partenza	Spese di segreteria CHF 120.00 a persona
Giorno del viaggio	Spese di segreteria CHF 250.00 a persona

5.2 Variazioni offerte e prezzi

La FR si riserva espressamente il diritto di modificare offerte e prezzi pubblicati in prospetti, opuscoli, flyer, su mezzi d'informazione in Internet prima della prenotazione dei viaggiatori. Tali variazioni saranno comunicate ai viaggiatori al momento della prenotazione.

5.2.1 Variazioni successive alla prenotazione, antecedenti al viaggio

Dopo la prenotazione e prima dell'inizio del viaggio i prezzi potranno subire aumenti collegati al rincaro dei costi dei trasporti, in particolare ad una nuova introduzione di imposte statali o al loro aumento (come p.e. tasse ecc.) oppure ad oneri di altro tipo (p.e. contributi assicurativi ecc.), variazioni del tasso di cambio valutario o tariffario. In questi casi, i prezzi di viaggio concordati aumenteranno in modo corrispondente. La FR si riserva inoltre il diritto, di modificare o cancellare senza indennizzo l'offerta o singoli servizi, quando ciò risulti necessario per causa di forza maggiore, per avvenimenti imprevedibili o inevitabili.

5.2.2 Variazioni durante il viaggio

La FR è autorizzata ad apportare variazioni di viaggio, se necessario per cause di forza maggiore, avvenimenti imprevedibili o inevitabili. Eventuali costi supplementari dovranno essere sostenuti dai viaggiatori, ad eccezione se la FR abbia provocato volontariamente la variazione del viaggio. Per i viaggi all-inclusive, secondo la Legge federale sui pacchetti turistici omnicomprensivi (PRG) valgono le disposizioni dell'Art. 12 e segg.

5.2.3 Revoca ed interruzione del viaggio da parte della FR

La FR è autorizzata a revocare o ad interrompere senza obbligo di indennizzo il viaggio, quando i viaggiatori con azioni od omissioni ne forniscano giustificato motivo. Restano fatti salvi i summenzionati oneri di segreteria ed i costi di annullamento. In caso di interruzione del viaggio non sarà effettuato nessun risarcimento delle prestazioni non effettuate. La FR è autorizzata in particolare a revocare o ad interrompere il viaggio, quando avvenimenti imprevedibili o non evitabili, cause di forza maggiore (condizioni atmosferiche, catastrofi naturali ecc.), disposizioni di enti pubblici, scioperi ecc. ostacolano in misura notevole il viaggio, lo compromettano o lo rendano impossibile. In caso di revoca del viaggio (da parte della FR) prima dell'inizio del medesimo, la FR rimborserà il prezzo già pagato, con l'esclusione di ulteriori richieste dei viaggiatori. In caso di interruzione del viaggio, sarà restituito il costo delle prestazioni non effettuate, ad eccezione che queste non siano già state addebitate alla FR dai fornitori di prestazioni. Si riservano soprattutto anche eventuali ulteriori costi derivanti dall'interruzione del viaggio. Per i viaggi all-inclusive, secondo la Legge federale sui pacchetti turistici omnicomprensivi vale l'Art. 13.

6. Reclami / contestazioni

Qualora il viaggio non sia conforme all'accordo contrattuale o un partecipante subisca un danno, si dovrà informare immediatamente il personale della FR sul posto e chiedere aiuto.

Per poter vantare un credito nei confronti della FR, i viaggiatori sono tenuti a richiedere al personale della FR una conferma scritta del reclamo, il personale sul posto non è tuttavia autorizzato a riconoscere a nome della FR qualunque tipo di rivendicazione. Eventuali richieste di riduzione e di risarcimento danni ed altre dovranno essere comunicate per iscritto unitamente alla conferma del personale della FR presente e ad altre prove entro e non oltre 14 giorni dalla fine del viaggio/del pacchetto turistico stabiliti contrattualmente, inviandole alla Rhätische Bahn AG, Bahnhofstrasse 25, 7002 Coira. Se la non conformità o il rispettivo danno non è comunicato al personale della FR sul posto e successivamente, entro 14 giorni dalla fine del viaggio stabilito nel contratto viene rivendicato presso la FR, i viaggiatori perderanno tutti i diritti.

7. Documenti di viaggio

I viaggiatori sono personalmente responsabili dell'osservanza delle disposizioni inerenti al passaporto ed al visto. Ciò vale in particolar modo per i viaggi all'estero (p.e. a Tirano o a Landeck). Qualora i documenti necessari (passaporto, visto ecc.) non vengano rilasciati in tempo o in ritardo e per tale motivo il viaggio deve essere annullato o posticipato, valgono le disposizioni relative ai costi di annullamento.

8. Assicurazioni

Nei pacchetti turistici non è compresa nessuna assicurazione. Si consiglia di sottoscrivere un'assicurazione che copra bagaglio, infortuni e costi di annullamento.

9. Responsabilità

9.1 Disposizioni comuni per tutti i pacchetti di viaggio della FR

La FR si impegna ad organizzare i viaggi conformemente al programma concordato ed ai rispettivi orari ferroviari. Anche affidandosi ad un'organizzazione molto attenta, non potrà essere garantito il rispetto dell'orario ferroviario. La FR non si assume nessuna responsabilità per ritardi, cancellazioni di treni ecc.. Ogni viaggiatore è personalmente responsabile per oggetti di valore, apparecchi fotografici e videocamere, carte di credito, denaro contante, strumenti elettronici (cellulare ecc.), per i quali la FR non si assume nessuna responsabilità in caso di perdita, furto, danneggiamento o uso illecito. La FR non si assume altresì alcuna responsabilità per mancato adempimento del pacchetto turistico o per danni, quando essi siano riconducibili in particolare alle seguenti cause:

- ▶ Imprevedibili o inevitabili negligenze di terzi, i quali non prendono parte allo svolgimento delle prestazioni contrattuali
- ▶ Causa di forza maggiore o avvenimenti, che la FR oppure un altro fornitore di prestazioni non ha potuto prevedere o evitare.
- ▶ Le aziende di trasporti di cui ci si avvale, rispondono direttamente nell'ambito della loro responsabilità civile.

Qualora la FR si assuma la responsabilità per danni provocati da un'azienda di cui si avvale per l'adempimento contrattuale, le persone che hanno subito il danno dovranno rivolgere alla FR la loro richiesta di risarcimento nei confronti di questa azienda.

9.2 Altre disposizioni per tutti i pacchetti turistici, diversi da quelli all-inclusive di cui alla Legge federale sui pacchetti turistici omnicomprensivi

La FR si assume ogni responsabilità per propria colpa grave. Si esclude una responsabilità per colpa lieve ed anche la responsabilità per fornitori di prestazioni dei quali la FR si avvale.

9.3 Altre disposizioni per tutti i pacchetti turistici, intesi come all-inclusive in base alla Legge federale sui pacchetti turistici omnicomprensivi

La FR è responsabile in conformità alle disposizioni della Legge federale sui pacchetti all-inclusive. Qualora riguardo alle prestazioni della FR trovino applicazione accordi internazionali o leggi nazionali che limitino o escludano la responsabilità, in questo caso la Ferrovia retica risponderà nell'ambito di tali accordi e leggi. L'assunzione di responsabilità per danni diversi da quelli alle persone è limitata al doppio del prezzo del pacchetto per ogni persona, ad eccezione che il danno sia stato causato intenzionalmente o per negligenza grave. Sono fatte salve ulteriori limitazioni o esclusioni di responsabilità negli accordi internazionali e nelle leggi nazionali.

La responsabilità extracontrattuale si uniforma alle disposizioni di legge da applicare, per le quali l'ambito di responsabilità della Ferrovia retica è circoscritta alla propria colpa grave. Viene esclusa una responsabilità per i fornitori di prestazioni dei quali la FR si avvale.

10. Foro competente

Foro competente unico è Coira, Svizzera. Nel rapporto tra i viaggiatori e la Ferrovia retica è applicabile esclusivamente il diritto svizzero.

Coira (Svizzera), luglio 2011