

Modulo di lavoro	Associazione Ticinese Terza Età	atte	
MP5-ML-002 Condizioni generali di contratto e di viaggio		Edizione 1.1	09.12.2025

Condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV)

Generalità

Le offerte in gruppo proposte dall'ATTE vengono selezionate accuratamente al fine di creare i presupposti affinché i Partecipanti possano godere serenamente le gioie delle vacanze.

Per offerte si intende tutti i prodotti offerti dal servizio "viaggi e soggiorni" dell'ATTE, quali tour, viaggi, visite, escursioni, gite, soggiorni balneari, termali, ecc.

Per ciascun prodotto ATTE il Segretariato incarica una persona di riferimento denominata "accompagnatore", eventualmente coadiuvato da un aiutante, a dipendenza del tipo di prodotto. Accompagnatori ed aiutanti sono persone di riferimento alle quali ogni partecipante può rivolgersi in caso di necessità.

L'accompagnatore è un volontario ATTE che si mette a disposizione del gruppo. Di regola non ha compiti di guida turistica né compiti infermieristici.

Nell'intento di contenere i costi e di evitare ritardi, i punti di "imbarco" sui torpedoni sono stabiliti nelle località principali. Sono escluse altre fermate 'personalizzate'. Il trasporto dal proprio domicilio al punto di partenza d'imbarco, e viceversa, è a carico del partecipante.

Di regola vengono riservati alcuni posti anteriori per chi dovesse soffrire di mal di viaggio. Gli altri posti sono a scelta libera. Per viaggi di più giorni l'accompagnatore può chiedere, se del caso, che venga effettuata una rotazione dei posti occupati.

Per i servizi di trasporto supplementari intermediati dall'ATTE (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 il partecipante, e l'ATTE in qualità di fornitore di viaggi "tutto compreso" e/o di altri servizi turistici dell'ATTE offerti e pubblicati tramite opuscoli, inserzioni sulla stampa o in Internet.

1.2.) Si considera viaggio "tutto compreso" la combinazione prefissata di almeno due dei servizi di seguito elencati, purché tale combinazione sia offerta a un prezzo forfettario, abbia una durata superiore a 24 ore e includa almeno 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 Partecipante

2.1.) Si considera **Organizzatore** ogni persona/azienda che organizza e offre in modo non solo occasionale, direttamente o tramite un Agente, viaggi "tutto compreso".

2.2.) Si considera **Agente** ogni persona/azienda che offre viaggi "tutto compreso" o altri servizi turistici organizzati dall'Organizzatore.

2.3.) Si considera **Partecipante** ogni persona

- d) la quale prenota o si impegna a prenotare un viaggio "tutto compreso" o un altro servizio turistico;
- e) a nome o a favore del quale viene prenotato un viaggio "tutto compreso" o un altro servizio turistico o viene stipulato un impegno di prenotazione.

Modulo di lavoro	Associazione Ticinese Terza Età	atte	
MP5-ML-002 Condizioni generali di contratto e di viaggio			Edizione 1.1 09.12.2025

3. Stipulazione del contratto

3.1.) Il contratto tra Partecipante e l'ATTE (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.

3.2.) 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.

3.3.) Si ricorda espressamente che, dove non diversamente indicato, in caso di viaggi aerei o di crociere fluviali/marittime, i servizi valgono solo dal primo aeroporto/porto di partenza. Il Partecipante è direttamente responsabile per l'arrivo in tempo utile presso la località di partenza.

3.4.) I Partecipanti sottoposti 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.

I Partecipanti che necessitano di assistenza individuale per autonomia ridotta o soggetti a cure particolari devono essere accompagnati da una persona di fiducia. Qualora si rendesse necessaria l'assistenza di personale specializzato durante la vacanza, gli eventuali costi saranno fatturati al partecipante

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

4.1.) Ai cittadini di nazionalità svizzera, è richiesto il passaporto o la carta d'identità validi (se non diversamente segnalato nel programma di viaggio). Nel contratto dell'ATTE per il prodotto acquistato sta indicato quale dei due documenti è richiesto. Nominativi e indirizzi figuranti sui documenti personali **devono corrispondere** a quelli notificati all'ATTE mediante l'iscrizione.

Valgono comunque le disposizioni secondo il trattato di Schengen valide al momento dell'acquisto del prodotto. 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 il segretariato cantonale dell'ATTE.

4.2.) L' ATTE 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 medicamenti, doganali e valutarie.

4.3.) Dove possibile e organizzabile anticipatamente, l'ottenimento dei visti eventualmente necessari per i cittadini svizzeri è già incluso nel prezzo forfettario e l'ATTE si occupa di effettuarlo per i Partecipanti. Il servizio dovrà comunque essere chiaramente elencato sul programma di viaggio alla rubrica "I prezzi comprendono" A tale scopo i Partecipanti dovranno fornire all'ATTE in tempo utile tutti i documenti necessari richiesti (passaporto, moduli, fotografie, ecc.).

4.4.) Per i cittadini di altri stati possono eventualmente valere disposizioni particolari sui visti. Premesso che i Partecipanti sono direttamente responsabili dell'ottenimento dei documenti necessari in tempo utile (passaporto, moduli, fotografie, ecc.), dove possibile l'ATTE effettua queste pratiche per i Partecipanti. In questo caso saranno addebitati al prezzo del viaggio la differenza in eccesso dei costi relativi al rilascio del visto.

4.5.) 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).

Modulo di lavoro	Associazione Ticinese Terza Età	atte	
MP5-ML-002 Condizioni generali di contratto e di viaggio		Edizione 1.1	09.12.2025

5. Prezzi e condizioni di pagamento 5.1.) Prezzi

Il prezzo da pagare per il viaggio è determinato dagli opuscoli di viaggio ATTE e/o dalle offerte pubblicate sulla stampa e in Internet. Dove non espressamente indicato diversamente, i prezzi da indicati si intendono per persona e soggiorno in camera doppia.

Tutti i prezzi si intendono comprensivi dell'IVA.

5.2.) Diritti di prenotazione

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

5.3.) Condizioni di pagamento

La prenotazione è valida solo dopo il versamento dell'anticipo richiesto, da effettuare entro il termine stabilito. Il saldo deve avvenire **al massimo entro 15 giorni prima** della partenza. Se alla partenza l'importo non è ancora stato saldato dal Partecipante, viene applicato un interesse di mora del 10%.

5.4.) Adeguamento dei prezzi

I prezzi possono essere soggetti a adeguamenti, in conseguenza a variazioni dei tassi di cambio, dei costi di trasporto, tasse di sbarco e imbarco, IVA, tasse aeroportuali, ecc.

Se l'aumento della quota di partecipazione eccede il 10%, il Partecipante può annullare la sua iscrizione dandone comunicazione scritta entro due giorni dalla notifica dell'aumento. Le spese amministrative di CHF 70.00 verranno comunque fatturate.

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

6. Annullamento / modifica

6.1.) Comunicazione

La rinuncia di partecipazione al viaggio deve essere comunicata tempestivamente per iscritto al servizio viaggi e soggiorni. Rinunce tramite comunicazioni telefoniche non sono valide.

Fino a 60 giorni prima della data di partenza, l'acconto o la quota versati saranno rimborsati previa:

- deduzione di CHF 30. — per le gite/visite giornaliere;
- deduzione di CHF 70.— per i viaggi e i soggiorni al di sotto di un costo complessivo fino a CHF 3'000
- deduzione di CHF 100.- per i viaggi e i soggiorni al di sopra di un costo complessivo a partire da CHF 3'001

In aggiunta a tali deduzioni, sono fatturate eventuali penali applicate da terzi (TO, agenzie, compagnie di trasporto, strutture ricettive, ecc.) all'ATTE, ed eventuali premi assicurativi già pagati contrattualmente dall'ATTE.

Dopo il termine di due mesi prima della partenza, una rinuncia prevede i seguenti costi a carico del Partecipante:

- 15% della quota da 59 a 31 giorni prima della partenza;
- 60% della quota da 30 a 16 giorni prima della partenza;
- 80% della quota da 15 a 6 giorni prima della partenza;
- 100% della quota da 5 giorni al giorno prima della partenza o in caso di mancata presenza alla partenza ("no show")

Inoltre, l'ATTE in questo caso fattura al Partecipante un contributo di CHF 70. - per le spese amministrative. Le medesime penali saranno applicate ai Partecipanti che non possono utilizzare il prodotto per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali di espatrio.

Modulo di lavoro	Associazione Ticinese Terza Età	atte	
MP5-ML-002 Condizioni generali di contratto e di viaggio		Edizione 1.1	09.12.2025

Qualora il viaggio fosse organizzato tramite Agenzia di viaggio o Tour Operator, saranno applicate le penali previste dagli stessi. Biglietti per spettacoli, mostre o biglietti aerei già acquistati all'atto dell'iscrizione non sono rimborsabili.

6.2.) Modifica/cambiamento della prenotazione

In caso di viaggi aerei, per il cambio di nominativo l'ATTE addebita 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 già 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. A condizione che ciò sia realizzabile dal punto di vista organizzativo, la possibilità di farsi sostituire da un'altra persona è ammessa fino a 10 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza.

6.4.) Assicurazione di annullamento viaggio e rimpatrio

Per tutti i viaggi e soggiorni ATTE 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.

7. Impossibilità a effettuare il viaggio o viaggio 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 l'ATTE provvede ad offrire un servizio sostitutivo possibilmente equivalente, che non pregiudichi in modo significativo il livello complessivo del prodotto. I Partecipanti saranno informati 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 ad avviso dell'ATTE potrebbero determinare un rischio per la vita e l'incolinità, l'ATTE può recedere dal contratto e annullare il viaggio anche a breve termine. L'ATTE è autorizzata a detrarre dal rimborso del pagamento tutte le spese amministrative sostenute.

7.3.) Partecipazione minima

Per determinati prodotti è previsto un numero minimo di Partecipanti, che può variare a seconda del prodotto. Se i Partecipanti non raggiungono il numero minimo, l'ATTE può annullare il viaggio entro 21 giorni dalla data stabilita per la partenza. I Partecipanti saranno informati tempestivamente qualora dovesse apparire 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).

Modulo di lavoro	Associazione Ticinese Terza Età	atte	
MP5-ML-002 Condizioni generali di contratto e di viaggio			Edizione 1.1 09.12.2025

8. Reclami / diritto al risarcimento dei danni

In caso di mancata o inesatta esecuzione di una prestazione concordata, l'accompagnatore incaricato dall'ATTE è autorizzato a chiedere un 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.

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 fornitori delle prestazioni legate al prodotto, offerto, l'ATTE è responsabile nei confronti dei Partecipanti per la scelta, l'organizzazione, la fornitura e l'erogazione dei servizi di viaggio così come descritti nel contratto. Fa fede quanto concordato in sede di stipulazione del contratto (conferma della prenotazione). Restano salve eventuali modifiche.

9.2.) Esclusione della responsabilità

L'ATTE per contro non risponde per le prestazioni di terzi esclusivamente intermediate dall'ATTE su incarico dei Partecipanti. In tali casi la responsabilità dell'ATTE si limita all'erogazione della prestazione di intermediazione.

9.3.) L'ATTE non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui non sia possibile adempiere opportunamente il contratto sulla base delle seguenti cause:

- omissioni da parte del Partecipante prima o durante il viaggio 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 come scioperi, ritardi dei voli aerei, sommosse politiche, catastrofi naturali e misure restrittive da parte delle autorità.

9.4.) 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 dell'ATTE.

Un rimpatrio anticipato in caso di sinistri o malattia, su indicazione del medico/ospedale, deve essere comunicato dal Partecipante alla propria assicurazione malattia/infortuni e all'accompagnatore. Eventuali costi aggiuntivi sono a carico del Partecipante.

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

In caso di sinistri e smarimenti 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

Modulo di lavoro	Associazione Ticinese Terza Età	
MP5-ML-002 Condizioni generali per i viaggi ATTE		Versione 16.12.2024

prevista dalle convenzioni internazionali o dalle leggi nazionali applicabili. In tali casi è esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità da parte dell'ATTE.

9.7.) Copertura assicurativa

L'ATTE 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. L'ATTE consiglia pertanto vivamente ai Partecipanti di verificare la propria copertura assicurativa e di stipulare un'assicurazione di 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. I Partecipanti possono informarsi direttamente sulle indicazioni relative ai viaggi rivolgendovi al DFAE (www.eda.admin.ch).

Le indicazioni mediche si possono trovare tra l'altro sui siti Internet www.bag.admin.ch o www.safertravel.ch. L'ATTE dà 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.

10. Informativa trattamento dei dati personali

L'ATTE per ogni offerta di prodotto, informa i Partecipanti 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, cellulare, e-mail;
- informazioni sui familiari: come il nominativo del coniuge/partner con recapiti;
- informazioni bancarie: riferimenti bancari e di pagamenti.

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 ATTE 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 ATTE a:
 - operatori all'interno della Svizzera ad aziende e soggetti terzi (es: Tour Operator) per la gestione dei servizi di viaggi proposti da ATTE;
 - 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 ATTE 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 LPD).

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.

Modulo di lavoro	Associazione Ticinese Terza Età	atte 
MP5-ML-002 Condizioni generali per i viaggi ATTE		Versione 16.12.2024

Ogni Partecipante ai viaggi potrà far valere i suoi diritti in qualità di persona interessata al trattamento del dato. L'ATTE 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.

Conformemente alla Legge federale sulla protezione dei dati (LPD), il Consiglio direttivo dell'ATTE è il titolare del trattamento e stabilisce le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali

11. Diritto applicabile

Il rapporto tra i Partecipanti e ATTE è soggetto esclusivamente all'applicazione del diritto svizzero. Il foro competente è la pretura di Bellinzona Città.

12. 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 precedenti dell'ATTE.

Le presenti Condizioni generali di contratto e di viaggio entrano in vigore il 1°agosto 2025

Bellinzona, dicembre 2025