

## **Condizioni generali di contratto di DERTOUR Suisse AG per l'intermediazione di servizi di viaggio**

---

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito «CGC») regolano l'intermediazione di servizi di viaggio (pacchetti turistici, singoli servizi per scopi turistici o di lavoro) di una società terza (tour operator, fornitore di servizi, prestatore di servizi, compagnia aerea, hotel ecc...) tramite i siti web, le app e le agenzie di viaggio di DERTOUR Suisse AG, Herostrasse 12, 8048 Zurigo (di seguito «DTCH» o «intermediaria») e i suoi marchi di distribuzione: lastminute.ch, Kuoni, Kuoni Cruises, Kuoni Sports, Helvetic Tours, Hotelplan, Migros Ferien, Kontiki, Manta Reisen, Dorado Latin Tours, Asia 365, Cotravel, Pink Cloud, Private Safaris e MICExperts, bta first travel, Travelhouse, tourisme pour tous, vtours suisse. Le CGC costituiscono parte integrante del contratto di intermediazione tra il cliente e DTCH (in qualità di Intermediaria). Le presenti disposizioni non si applicano qualora un cliente prenoti presso DTCH prodotti propri o servizi di viaggio (pacchetti turistici, singoli servizi per scopi turistici o di lavoro, ecc...) dei marchi di distribuzione di DTCH sopra menzionati. In tal caso, DTCH non agisce in qualità di intermediaria, ma di tour operator o parte contraente e si applicano le Condizioni Generali di Viaggio e Contratto (CGVC) di DTCH o accordi di viaggio individuali.

Per semplicità, di seguito si utilizza il termine "cliente", che si riferisce sia a clienti di sesso maschile che femminile.

### **1. Intermediazione di servizi di viaggio**

#### **1.1. Incarico**

DTCH intermedia per il cliente pacchetti di viaggio di altri tour operator, singoli servizi per scopi turistici o di lavoro, quali biglietti aerei, hotel, noleggio auto, nonché altri servizi turistici di società terze. Tra l'intermediaria (DTCH) e il cliente viene stipulato un incarico ai sensi dell'art. 394 e segg. CO (Codice delle obbligazioni svizzero). I diritti e gli obblighi delle parti contraenti sono regolati dalle presenti CGC e dalle disposizioni di legge.

#### **1.2. Conclusione del contratto**

Con la presentazione dell'offerta del cliente di persona, telefonicamente o per iscritto, in particolare con il completamento della procedura di prenotazione presso l'agenzia di viaggi o l'inserimento dei dati richiesti nei sistemi di prenotazione, nel modulo di prenotazione online, nonché con il completamento della prenotazione, in particolare tramite l'invio del modulo di prenotazione, il cliente conferisce un incarico di intermediazione, ovvero incarica DTCH di inoltrare al fornitore del servizio un'offerta giuridicamente vincolante per la stipula di un contratto di viaggio (pacchetto turistico o altri singoli servizi come ad es. volo o hotel). DTCH si riserva il diritto di rifiutare il contratto di intermediazione. In tal caso, il cliente verrà immediatamente informato. Se DTCH accetta l'incarico di intermediazione, l'offerta viene inoltrata al fornitore dei servizi di viaggio. L'accettazione della prenotazione del cliente e di eventuali richieste speciali spetta esclusivamente al fornitore dei servizi di viaggio. Prenotando il servizio di viaggio (pacchetto turistico o singoli servizi), il cliente accetta le condizioni generali di viaggio e contrattuali del rispettivo tour operator (fornitore di servizi) che gli sono state comunicate,

comprese le condizioni di annullamento. Le condizioni del rispettivo fornitore di servizi o tour operator diventano parte integrante del contratto di viaggio tra il fornitore di servizi e il cliente.

### 1.3. Parti contraenti

In caso di intermediazione di servizi di viaggio ai sensi del punto 1.1., il cliente stipula il contratto di viaggio esclusivamente e direttamente con il rispettivo tour operator o fornitore di servizi indicato (ad es. hotel, noleggiatore di auto, compagnia aerea). In caso di sola intermediazione (ai sensi del punto 1.1.), DTCH non è parte contraente del cliente per i servizi di viaggio intermediati e non si assume pertanto alcuna responsabilità per i servizi che devono essere forniti da terzi.

### 1.4. Procedura di prenotazione

Effettuando la prenotazione presso l'agenzia di viaggi, tramite i sistemi di prenotazione o inviando la prenotazione per via elettronica, il cliente presenta un'offerta vincolante per la stipula di un contratto di viaggio con il tour operator o partner contrattuale e incarica l'intermediaria (DTCH) di inoltrare l'offerta. In caso di prenotazione online, al cliente viene inviata all'indirizzo e-mail indicato una conferma di ricezione della prenotazione con i dati della stessa, che attesta che l'offerta è stata inoltrata correttamente al rispettivo fornitore di servizi o è pervenuta direttamente a quest'ultimo. La suddetta conferma di ricezione non costituisce accettazione del contratto di viaggio da parte del fornitore di servizi e non è quindi identica alla conferma di prenotazione/viaggio, che documenta l'effettiva conclusione del contratto di viaggio.

Dopo l'invio della richiesta di prenotazione, il cliente è vincolato alla propria offerta contrattuale in conformità alle disposizioni contrattuali del fornitore di servizi. Il rispettivo fornitore di servizi dichiara l'accettazione o il rifiuto dell'offerta. In caso di rifiuto dell'offerta, il fornitore di servizi può inviare al cliente una nuova offerta contrattuale, che quest'ultimo può accettare entro un determinato termine. Un contratto di viaggio o un contratto per un singolo servizio si conclude solo con l'invio di una conferma di prenotazione/viaggio da parte del fornitore di servizi o con l'accettazione da parte del cliente della nuova offerta inviata dal rispettivo fornitore di servizi. Si raccomanda al cliente di salvare o stampare tutte le condizioni contrattuali valide per la prenotazione. Ciò nel caso in cui le condizioni contrattuali dovessero subire modifiche nel frattempo. DTCH non conserva la versione precedente delle condizioni contrattuali del tour operator (fornitore di servizi).

## 2. **Servizi forniti da DTCH**

### 2.1. Ambito dei servizi

L'ambito dei servizi è limitato alla corretta e accurata intermediazione di servizi di viaggio turistici e di lavoro, ma non comprende il servizio intermediato stesso. Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano esclusivamente il rapporto contrattuale del contratto di intermediazione stipulato tra DTCH e il cliente. Ai fini dell'applicabilità delle presenti CGC, DTCH è un'intermediaria (di viaggi), non un tour operator né una fornitrice di servizi di viaggio.

### 2.2. Prenotazione in agenzia di viaggi

Qualora il cliente prenoti un servizio di viaggio di una società terza (tour operator, fornitore di servizi) in un'agenzia di viaggi DTCH, il servizio comprende inoltre (in aggiunta al punto 2.1.) una consulenza sui prodotti di società terze.

### **3. Obblighi di collaborazione del cliente**

#### **3.1 Prenotazione e dati personali**

Al momento della prenotazione il cliente deve fornire i dati personali corretti dei viaggiatori (nome e cognome, data di nascita), in conformità con il documento di identità (passaporto/carta d'identità). Al ricevimento della conferma di prenotazione e dei documenti di viaggio, il cliente deve verificare la correttezza dei dati personali rispetto al documento di identità. In caso di discrepanze tra il servizio di viaggio prenotato e quello confermato, il cliente deve segnalarlo immediatamente all'intermediaria. DTCH fa presente che le compagnie aeree e altri fornitori di servizi possono escludere i viaggiatori (clienti) dai servizi o negare loro l'ingresso nel paese di destinazione se i nomi riportati sui documenti di viaggio non corrispondono a quelli riportati sui documenti di identità (passaporto/carta d'identità). DTCH non si assume alcuna responsabilità qualora, a causa di tali discrepanze, si verificano ritardi, disagi o addirittura la mancata erogazione dei servizi di viaggio.

Il cliente è tenuto a verificare immediatamente la correttezza e la completezza dei documenti a lui trasmessi (ad es. fattura, conferma di viaggio, documenti di viaggio), in particolare la corrispondenza con la prenotazione, e a informare immediatamente DTCH per iscritto in caso di discrepanze.

#### **3.2 Norme per l'entrata in Paese straniero e sanitarie**

Il cliente è personalmente responsabile del rispetto delle norme per l'entrata in Paese straniero e sanitarie:

- Il cliente è responsabile del rispetto delle norme vigenti per l'entrata in un Paese straniero (in particolare per quanto riguarda la validità del passaporto, l'ottenimento dei visti e le vaccinazioni). Su richiesta, DTCH fornisce le informazioni richieste o può, ad esempio, fornire assistenza per ottenere i visti. Si precisa espressamente che le norme per l'entrata in un Paese straniero e sanitarie sono soggette a modifiche in qualsiasi momento. Il cliente è tenuto a seguire le informazioni riportate dai media e nei siti web delle autorità competenti per apprendere tempestivamente eventuali modifiche.
- Le informazioni e le indicazioni presenti sul sito web o fornite dall'agenzia di viaggi (ufficio prenotazioni) relative alle disposizioni in materia di passaporti, visti, valuta estera o salute relative alla destinazione del viaggio si applicano esclusivamente ai clienti con cittadinanza svizzera. I clienti con altre cittadinanze sono pregati di contattare direttamente l'ambasciata o il consolato competente per ottenere informazioni.

- DTCH non rilascia alcuna dichiarazione o garanzia in merito all'accuratezza, alla completezza o alla tempestività delle suddette informazioni, in quanto tali informazioni sono soggette a modifiche in qualsiasi momento e si basano su dati forniti dalle autorità e dai tour operator. La responsabilità è esclusa nella misura consentita dalla legge.

#### **4. Prezzo**

##### **4.1. Determinazione del prezzo**

Il prezzo del servizio intermediato (prezzo del viaggio) è determinato in base ai prezzi pubblicati dai fornitori (ad es. su Internet, brochure turistiche, ecc...) nonché a un'eventuale offerta o conferma. DTCH può applicare costi aggiuntivi, ad es. una commissione di servizio (ai sensi del punto 7 di seguito). Salvo diversa indicazione, i prezzi si intendono a persona, in franchi svizzeri, IVA inclusa. Sono escluse eventuali spese di viaggio aggiuntive e tasse locali (ad esempio, costi per il visto e tasse di soggiorno).

##### **4.2. Condizioni di pagamento**

Le condizioni di pagamento vengono comunicate al cliente al momento della prenotazione e nella conferma. Nelle disposizioni del rispettivo fornitore del servizio di viaggio, il cliente può verificare se e in quale misura è richiesto un acconto e quando questo è dovuto. Sono validi solo i metodi di pagamento offerti durante la procedura di prenotazione.

Per quanto riguarda i pacchetti turistici, gli acconti versati agli fornitori di servizi sono tutelati dal sistema di garanzia legale dei fondi dei clienti previsto dai rispettivi operatori. In qualità di intermediaria, DTCH non è responsabile dei fondi dei clienti.

#### **5. Documenti di viaggio**

Dopo la conclusione del contratto e il pagamento completo del prezzo del viaggio, tutti i documenti di viaggio vengono inviati al cliente per posta e/o e-mail.

#### **6. Modifica della prenotazione/annullamento e recesso da parte del cliente**

Se il cliente desidera effettuare una modifica o un annullamento dopo la prenotazione, deve comunicarlo per iscritto, ad esempio via e-mail, al rispettivo fornitore del servizio o a DTCH. DTCH può addebitare una commissione di servizio o di elaborazione per l'inoltro al rispettivo fornitore. Le modalità e gli eventuali costi per le modifiche della prenotazione (variazioni), le cancellazioni (annullamenti) e la risoluzione del contratto (di viaggio) si basano sulle disposizioni contrattuali dei rispettivi fornitori del servizio di viaggio. Eventuali reclami dovranno essere presentati direttamente dal cliente alla società terza.

## **7. Commissione di servizio/provvigione**

DTCH può addebitare una commissione di servizio per la consulenza, l'elaborazione di un preventivo o la prenotazione. Le commissioni normalmente percepite dai fornitori di servizi spettano all'intermediaria (DTCH).

## **8. Utilizzo del sito web**

Il cliente utilizza i siti web di DTCH esclusivamente per uso personale. Al cliente è espressamente vietato utilizzare il software, le informazioni, i prodotti o i servizi disponibili sui siti web per scopi commerciali.

DTCH mette a disposizione del cliente link (collegamenti ipertestuali) a siti web di terzi solo a titolo informativo e non è responsabile dei loro contenuti. Questi siti web non sono né controllati né approvati da DTCH.

## **9. Assicurazioni**

DTCH raccomanda di stipulare un'assicurazione di viaggio, in particolare con copertura per le spese di annullamento del viaggio (assicurazione annullamento) e/o un'assicurazione sostitutiva, per le spese di rimpatrio in caso di incidente, malattia o decesso, e un'assicurazione bagaglio.

## **10. Responsabilità e limitazione della responsabilità**

DTCH non è responsabile della conclusione del contratto con il partner contrattuale intermediario o con il tour operator. Allo stesso modo, DTCH non si assume alcuna responsabilità per eventuali difetti dei servizi di viaggio intermediati, né per danni a persone o cose che potrebbero verificarsi in relazione al viaggio intermediato. Qualsiasi eventuale responsabilità di DTCH è limitata alle violazioni del contratto di intermediazione ed è circoscritta nei limiti consentiti dalla legge: DTCH è responsabile solo per i danni causati da atti intenzionali o colpa grave. La suddetta limitazione di responsabilità non si applica in caso di lesioni alla vita, all'integrità fisica e alla salute.

La responsabilità di DTCH per eventuali errori di prenotazione causati da DTCH non è limitata dalla suddetta esclusione di responsabilità.

## **11. Protezione dei dati**

Trattiamo i dati personali che ci fornite in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei vostri dati personali, consultate la nostra [informativa sulla privacy](#). Se fornite il vostro indirizzo e-mail al momento della prenotazione del viaggio, lo utilizzeremo per informarvi sulle nostre offerte di viaggio. Se non desiderate ricevere tali informazioni, potete opporvi a tale utilizzo in qualsiasi momento e gratuitamente. Vi ricorderemo questo diritto ogni volta che utilizzeremo il vostro indirizzo e-

mail a tale scopo . In alternativa, potete opporvi alla ricezione di e-mail pubblicitarie già al momento della prenotazione.

**12. Diritto applicabile e foro competente**

- 12.1. I rapporto contrattuale tra il cliente e DTCH (intermediaria) è regolato esclusivamente dalla legge svizzera.
- 12.2. Fatte salve le disposizioni di legge inderogabili, il foro competente è Zurigo.

**13. Varie**

- 13.1. Invalidità di una disposizione  
Qualora una o più delle disposizioni di cui sopra sino o diventino invalide, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni.
- 13.2. DTCH può modificare unilateralmente le CGC in qualsiasi momento. DTCH pubblica la versione più aggiornata delle Condizioni Generali in formato elettronico tramite i propri canali di vendita.

DERTOUR Suisse AG, 13 maggio 2026