

1 Validità delle condizioni generali

- 1.1 Le seguenti Condizioni generali (CG) sono valide per la mediazione di contratti per il o la Cliente (di seguito: Cliente) o per i beneficiari di servizi di viaggio forniti da Hogg Robinson Switzerland Ltd. (di seguito: HRG) con fornitori / prestatori di servizi di viaggio e simili in base alla cifra 2.7 delle presenti CG (di seguito: Contratti di viaggio).
- 1.2 Valgono esclusivamente le presenti CG. Esse vengono applicate da HRG a tutti i servizi di mediazione e ad altri servizi, anche nel caso in cui i contratti tra HRG e il Cliente non facciano espressamente riferimento alle presenti CG. Esse valgono anche per tutti i futuri contratti stipulati con il Cliente per la mediazione di servizi di viaggio; determinante è la versione rispettivamente valida al momento della stipula del contratto.
- 1.3 Le condizioni che si oppongono o che divergono dalle presenti CG o le condizioni generali del Cliente non vengono riconosciute, salvo che HRG non abbia espressamente approvato la loro validità.

2 Prenotazioni / Stipula e oggetto di Contratti di viaggio

- 2.1 Conferendo un ordine di prenotazione, il Cliente incarica HRG di agire come intermediaria in fase di stipula del relativo Contratto di viaggio tra il Cliente e il fornitore o il prestatore del servizio di viaggio (di seguito: **Fornitore dei servizi**). L'ordine di prenotazione può essere impartito per iscritto, oralmente, telefonicamente o per via elettronica (Internet/Intranet/e-mail). In caso di prenotazioni elettroniche, l'ordine vale come conferito alla conclusione dell'operazione di prenotazione. L'ordine di prenotazione del Cliente è vincolante in ogni caso.
- 2.2 HRG si riserva il diritto di rifiutare o di non eseguire un ordine di prenotazione. HRG informerà immediatamente il Cliente del rifiuto di un ordine di prenotazione. Se HRG trasmette al Fornitore dei servizi l'ordine di prenotazione del Cliente, il **Contratto di viaggio viene concluso direttamente tra il Cliente e il Fornitore dei servizi, non appena la dichiarazione di accettazione (conferma della prenotazione) del Fornitore dei servizi sarà pervenuta ad HRG o direttamente al Cliente.** La conferma della prenotazione può avvenire per iscritto, oralmente, telefonicamente o per via elettronica (Internet/Intranet/e-mail).
- 2.3 Se la conferma della prenotazione differisce dall'ordine di prenotazione del Cliente, HRG ne informerà immediatamente il Cliente o il beneficiario del servizio di viaggio (di seguito: il **viaggiatore**). La conferma di prenotazione differente varrà quindi contemporaneamente come nuova offerta per la stipula di un Contratto di viaggio tra il Cliente e il Fornitore dei servizi. **Se il Cliente non rifiuta espressamente la nuova offerta entro massimo due giorni lavorativi, il Contratto di viaggio con il Fornitore dei servizi sarà realizzato per i servizi di viaggio riportati nella conferma di prenotazione.**
- 2.4 La completezza dei documenti di prenotazione e di viaggio deve essere controllata dal Cliente o dal viaggiatore al loro ricevimento. Eventuali errori sostanziali devono essere immediatamente comunicati a HRG, al più tardi entro due giorni dal ricevimento dei documenti.
- 2.5 Se il Cliente effettua la prenotazione meno di tre giorni lavorativi prima dell'inizio del viaggio, HRG è autorizzata – se non sono stati concordati la spedizione, l'emissione di biglietti elettronici o il ritiro dei documenti di viaggio all'aeroporto – a inviare i biglietti/documenti tramite corriere. I relativi costi sono a carico del Cliente. Tuttavia, se il Cliente ne richiede l'invio per posta, egli si assume la totale ed esclusiva responsabilità per eventuali ritardi nella spedizione.
- 2.6 La spedizione dei documenti di viaggio per posta avviene esclusivamente a rischio del Cliente. HRG non è tenuta a sostituire gratuitamente documenti di viaggio smarriti o persi. Ciò non vale se è HRG a doverne rispondere.
- 2.7 Oggetto di un Contratto di viaggio sono i servizi di viaggio indicati singolarmente nella conferma di prenotazione e per cui HRG deve agire come intermediaria nei confronti del Cliente, inclusi ma non limitatamente a: voli aerei, pernottamenti in hotel, autovetture a noleggio, viaggi in nave/traghetto, viaggi in treno (indicati collettivamente e singolarmente come **Servizi di viaggio**). I Servizi di viaggio mediati da HRG vengono richiesti dalle persone indicate dal Cliente, vale a dire i viaggiatori. **Il Cliente si impegna a rendere note al viaggiatore le presenti CG, al più tardi entro il conferimento di un ordine di prenotazione per o da parte di questo viaggiatore.**

3 Rapporto con i Fornitori dei servizi

- 3.1 HRG agirà per il Cliente nell'ambito dell'ordine di prenotazione ed esclusivamente come mediatrice di Servizi di viaggio. I Servizi di viaggio indicati nella conferma della prenotazione vengono prenotati da HRG, conformemente al Contratto di viaggio, presso i Fornitori dei servizi, generalmente a nome e per conto del Cliente o dei viaggiatori. Il Cliente o i viaggiatori hanno il diritto e l'obbligo di far valere eventuali

pretese derivanti dai Servizi di viaggio esclusivamente nei confronti dei Fornitori dei servizi.

- 3.2 Con la presente il Cliente riconosce che il contratto relativo alla fornitura dei Servizi di viaggio indicati nella conferma di prenotazione viene stipulato direttamente tra il Cliente/viaggiatore e il Fornitore dei servizi e che per la fornitura dei Servizi di viaggio o l'adempimento a eventuali obblighi accessori è esclusivamente responsabile il Fornitore dei servizi.
- 3.3 Per la scelta dei Fornitori dei servizi è responsabile il Cliente. Quest'ultimo è tenuto a impartire istruzioni relative alla persona di un Fornitore dei servizi al più tardi con l'ordine di prenotazione. Se un ordine di prenotazione non contiene istruzioni relative alla persona di un Fornitore dei servizi, si presume che il Cliente/viaggiatore approvi tutti i Fornitori dei servizi che in linea generale possono fornire i Servizi di viaggio. In ogni caso si esclude qualsiasi responsabilità a carico di HRG per quanto concerne la scelta del Fornitore dei servizi.
- 3.4 In casi eccezionali HRG è autorizzata, ma non tenuta, nell'interesse del Cliente o dei viaggiatori, a prenotare Servizi di viaggio presso i Fornitori dei servizi a proprio nome e a spese del Cliente. In questo caso HRG agisce come rappresentante indiretta del Cliente. HRG è tenuta ad agire in modo tale che il Cliente o i viaggiatori possano far valere pretese derivanti dai Servizi di viaggio direttamente nei confronti dei Fornitori dei servizi. Il Cliente si impegna ad assumersi gli obblighi derivanti dai Servizi di viaggio prenotati da HRG a proprio nome presso i Fornitori dei servizi e a esonerare HRG da qualsiasi obbligo derivante da tali operazioni.
- 3.5 Il Cliente prende atto del fatto che i Fornitori dei servizi pongono alla base delle proprie relazioni commerciali, e in particolare dei Servizi di viaggio che devono essere da loro forniti, le proprie condizioni contrattuali generali. Le condizioni contrattuali generali dei Fornitori dei servizi costituiscono parte integrante del rispettivo Contratto di viaggio mediato da HRG e stipulato tra il Cliente/i viaggiatori e il Fornitore dei servizi. Tali condizioni contrattuali generali possono essere visionate dal Cliente/dai viaggiatori direttamente presso il rispettivo Fornitore dei servizi oppure possono essere richieste a HRG.

4 Obblighi di HRG

- 4.1 HRG è tenuta a mediare ordini di prenotazione con la dovuta cura e a fornire al Cliente/viaggiatore la consulenza e le informazioni necessarie a tale scopo. Inoltre HRG è tenuta a osservare obblighi di segnalazione e di informazione soltanto su richiesta del Cliente. Ciò vale in particolare per (i) le disposizioni di entrata e di transito in un paese che devono essere considerate dal viaggiatore al ricevimento dei Servizi di viaggio; (ii) le disposizioni rilevanti per la tariffa rispettivamente richiesta dal Cliente e (iii) le alternative esistenti allo scopo di massimizzare la riduzione dei costi.
- 4.2 Le informazioni sulle disposizioni di entrata o di transito in un paese valgono come correttamente fornite da HRG, se al momento della conferma della prenotazione esse corrispondono alle informazioni pubblicate o rese altrimenti note dall'ente pubblico competente.
- 4.3 In linea generale, è compito del Cliente o dei viaggiatori procurarsi i documenti necessari per l'entrata o il transito in un paese (inclusi, ma non limitatamente a: passaporto o carta d'identità in corso di validità, visto). HRG è disposta a fornire visti su espressa richiesta del Cliente. Per la ritardata o mancata emissione o consegna o il rifiuto dei visti e le relative conseguenze, HRG non si assume alcuna responsabilità né nei confronti del Cliente né dei viaggiatori.
- 4.4 Se HRG si avvale di sistemi di prenotazione computerizzati o basati su Internet (inclusi, ma non limitatamente a: sistemi di prenotazione di Galileo, Amadeus, Sabre o altri sistemi di prenotazione online) per la mediazione di Servizi di viaggio e in particolare di prenotazioni, i servizi di mediazione forniti e le prenotazioni effettuate da HRG valgono come forniti secondo i termini contrattuali se i relativi sistemi di prenotazione confermano le prenotazioni in oggetto. Qualora i Servizi di viaggio mediati secondo contratto da HRG sulla base di sistemi di prenotazione non possano essere utilizzati dal Cliente o dal viaggiatore per motivi correlati a tali sistemi, HRG si adopererà, nel limite delle proprie possibilità, a organizzare soluzioni sostitutive e/o far valere pretese di restituzione. Non vi sono ulteriori obblighi da parte di HRG.

5 Recesso del Cliente

- 5.1 Il Cliente prende atto del fatto che il Fornitore dei servizi ha diritto, a seconda della categoria tariffaria, a ricevere il prezzo concordato per i Servizi di viaggio prenotati al netto delle spese risparmiate o a un importo di annullamento forfetario concordato in base al contratto, se il Cliente/viaggiatore recede completamente o parzialmente, prima dell'inizio del viaggio, dai Servizi di viaggio mediati oppure in caso di loro mancato o parziale utilizzo.

- 5.2 Con la presente, HRG indica al Cliente la **possibilità di stipulare una polizza di annullamento viaggio**, inclusa polizza per interruzione viaggio, per tutelarsi contro le conseguenze di una mancata partenza o di un mancato utilizzo dei Servizi di viaggio.

6 Imperfezioni dei Servizi di viaggio

- 6.1 In qualità di mediatore dei Servizi di viaggio, HRG è responsabile unicamente per la fornitura secondo contratto dei propri servizi di mediazione concordati tra il Cliente e HRG. HRG non è responsabile per l'imperfetta fornitura dei Servizi di viaggio o l'imperfetto adempimento a eventuali obblighi accessori da parte del Fornitore dei servizi.
- 6.2 Il Cliente prende atto del fatto che la fornitura non in base al contratto dei Servizi di viaggio mediati da HRG o l'adempimento non in base al contratto a eventuali obblighi accessori da parte del Fornitore dei servizi deve essere denunciata/o immediatamente dal Cliente o dal viaggiatore al Fornitore dei servizi o alla persona incaricata da quest'ultimo.

7 Responsabilità di HRG

- 7.1 La responsabilità di HRG, nonché quella dei suoi assistenti e organi, per i servizi di mediazione forniti da HRG e altri servizi forniti da HRG o dai suoi assistenti od organi, o ancora per obblighi accessori nei confronti del Cliente, si limita a **incurezza grave e dolo. Qualsiasi responsabilità a carico di HRG, nonché dei suoi assistenti e organi, per danni indiretti, per danni collaterali e per mancato utile (inclusa sospensione dell'attività) è espressamente esclusa.**
- 7.2 **HRG non è responsabile per la fornitura dei Servizi di viaggio secondo contratto da parte dei Fornitori dei servizi.** La responsabilità diretta dei Fornitori dei servizi nei confronti del Cliente o del viaggiatore prescinde da tali limitazioni della responsabilità e si regola in base alle disposizioni di responsabilità contrattuali e legali dei Fornitori dei servizi applicabili al rispettivo Contratto di viaggio.

8 Tutela dei dati

- 8.1 Il Cliente riconosce che le informazioni relative ai viaggiatori autorizzati a ricevere Servizi di viaggio, contenute nel profilo di viaggio e messe a disposizione di HRG, comprendono dati personali (inclusi dati particolarmente sensibili) nonché i profili personali ai sensi della legislazione sulla protezione dei dati svizzera ed europea (di seguito Dati personali).
- 8.2 Il Cliente prende atto del fatto che, in qualità di titolare dei Dati personali contenuti nel profilo di viaggio, egli è tenuto a definire lo scopo e il tipo di elaborazione dei Dati personali da parte di HRG. HRG si impegna a elaborare i Dati personali dei profili di viaggio soltanto in conformità alle istruzioni ricevute dal Cliente. Se HRG ha fondato motivo di presumere che le istruzioni ricevute dal Cliente non siano in armonia con i requisiti legali per la tutela dei Dati personali, essa non è tenuta a seguire le istruzioni ricevute dal Cliente. Tuttavia, HRG non è tenuta a verificare se le istruzioni ricevute dal Cliente siano in armonia con tali requisiti legali.
- 8.3 Inoltre, il Cliente è tenuto a definire le misure tecniche e organizzative volte alla tutela dei Dati personali trasmessi. Con la presente il Cliente riconosce che le misure prese da HRG a tutela dei Dati personali corrispondono alle direttive legali relative ai Dati personali.
- 8.4 **Il Cliente fa in modo e garantisce che (A) i Dati personali dei viaggiatori vengano raccolti ed elaborati in conformità ai requisiti legali; (B) il Cliente stesso o i viaggiatori diano espressamente il proprio consenso alla (i) trasmissione dei Dati personali a HRG o a terzi a scopo di mediazione e fornitura dei Servizi di viaggio; e (ii) all'elaborazione dei Dati personali da parte di HRG o di terzi a scopo di mediazione e fornitura dei Servizi di viaggio, anche nel caso in cui l'elaborazione dei Dati personali fosse effettuata da HRG o da terzi in paesi il cui livello di tutela dei dati è insufficiente; e (C) che il Cliente o i viaggiatori acconsentano a che HRG elabori e metta a disposizione del Cliente, in riferimento ai Servizi di viaggio beneficiati dai viaggiatori, statistiche per la gestione delle informazioni.**

9 Diritto applicabile / foro competente

- 9.1 Per le presenti CG, nonché per tutti i patti e gli accordi di qualsiasi tipo tra il Cliente e HRG, viene applicato il **diritto svizzero**.
- 9.2 **Per la valutazione di tutte le eventuali controversie tra il Cliente/i viaggiatori e HRG derivanti dalle presenti CG o da altro patto o accordo, sono esclusivamente competenti i Tribunali ordinari della città di Zurigo 1, Svizzera.** HRG è invece autorizzata ad agire in giudizio anche nel luogo di domicilio del Cliente.