



# Condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV)

## Gentili signore, egregi signori, cari viaggiatori!

Noi di EGEMON PLUS SA (Agente) e RUSOPERATOR Ltd. (Organizzatore) abbiamo accuratamente selezionato le nostre offerte di viaggio creando, da parte nostra, i presupposti perché possiate godervi serenamente le gioie delle vacanze. Una componente importante del nostro rapporto commerciale con voi è rappresentata anche dalle nostre CGCV, che costituiscono la base del contratto di viaggio fra noi stipulato.

Nelle CGCV trovate i servizi che vi offriamo, le nostre responsabilità nei vostri confronti e i vostri diritti e doveri in qualità di partecipanti ai viaggi.

Per i servizi di trasporto supplementari da noi intermediati (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, ma solo ai tour.

### 1.) Oggetto del contratto

**1.1.)** Le CGCV disciplinano il rapporto tra voi, in qualità di Consumatori, e noi, in qualità di Operatore turistico o Agente di viaggi "tutto compreso" e di altri servizi turistici da noi offerti in qualità di Operatore turistico e pubblicati tramite gli opuscoli o in Internet sul sito [www.rusoperator.com](http://www.rusoperator.com).

**1.2.)** Si considera viaggio "tutto compreso" la combinazione prefissata di almeno due dei servizi di seguito indicati, se tale combinazione è offerta a un prezzo forfettario e ha una durata superiore a 24 ore o include 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 Consumatore

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

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

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

a) la quale prenota o si impegna a prenotare un viaggio "tutto compreso" o un altro servizio turistico;

b) a nome o a favore della quale viene prenotato un viaggio "tutto compreso" o un altro servizio turistico o viene stipulato un impegno di prenotazione.

### 3.) Stipula del contratto

**3.1.)** Il contratto tra voi ed EGEMON PLUS SA si perfeziona con l'accettazione del documento definito: "conferma di prenotazione" (fornito da noi o dall'operatore) e che avrete controllato e accettato personalmente in forma scritta, anche elettronicamente (e mail). Non appena il contratto entra in vigore, acquistano validità per voi e per noi i diritti e i doveri di seguito indicati.

**3.2.)** Se scrivete più partecipanti ai viaggi, dovete rispondere degli obblighi e pericoli previsti dal contratto di viaggio - in particolare del pagamento del prezzo del viaggio - come per i vostri obblighi. Le presenti CGCV valgono per tutti i partecipanti ai viaggi.

**3.3.)** Si ricorda espressamente che, ove non diversamente indicato, in caso di viaggi aerei i nostri servizi valgono solo dal vostro aeroporto di partenza. Siete direttamente responsabili per l'arrivo in tempo utile presso la località di partenza.

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

**4.1.)** Non ci assumiamo alcuna responsabilità in caso di rifiuto di ingresso dovuto alla mancata richiesta dei visti, alla richiesta dei visti presentata oltre il termine utile o al mancato ottenimento dei visti. Siete direttamente responsabili del rispetto delle vigenti normative inerenti passaporti e visti, nonché di quelle sanitarie, doganali e valutarie.

**4.2.)** Per i cittadini di altri stati possono eventualmente valere disposizioni particolari sui visti; siete direttamente responsabili dell'ottenimento dei documenti necessari in tempo utile.

**4.3.)** Nel vostro stesso interesse vi consigliamo comunque di richiedere informazioni sulle norme attualmente in vigore presso il Dipartimento Federale degli Affari Esteri (DFAE) ([www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch)).

### 5.) Prezzi e condizioni di pagamento

#### 5.1.) Prezzi

Il prezzo del viaggio da pagare è determinato dai nostri opuscoli di viaggio e dalle offerte pubblicate in Internet, oppure a seguito di nostro preventivo (per i viaggi ad hoc). Ove non espressamente indicato diversamente, i prezzi da noi indicati si intendono per persona e soggiorno in camera doppia. Tutti i prezzi di intendono comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto di legge. Salvo errori di stampa, fa fede la conferma della prenotazione.

#### 5.2.) Diritti di prenotazione

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

#### 5.3.) Condizioni di pagamento

Le tempistiche per il saldo del tour sono indicate nel dettaglio nell'invoice che vi sarà inviato e che è parte integrante del presente contratto.

Nell'effettuare i pagamenti si prega di tenere conto dei necessari tempi bancari; fa fede il ricevimento del pagamento sul nostro conto. La documentazione di viaggio è inviata dopo il pagamento completo del prezzo del viaggio, di norma 10 giorni prima della partenza.

### 6.) Annullamento / Modifica

#### 6.1.) Comunicazione

Qualora dobbiate rinunciare al viaggio prenotato presso di noi, siete pregati di darne immediata comunicazione al vostro ufficio di prenotazione a mezzo lettera raccomandata, indicando la motivazione. Alla lettera va allegata la documentazione di viaggio eventualmente già consegnata. Poiché per il calcolo delle spese di annullamento fa fede la data di ricevimento dell'annullamento presso l'ufficio di prenotazione, si consiglia di comunicarlo anche telefonicamente o via posta elettronica.

#### 6.2.) Modifica/cambiamento della prenotazione

Dopo la stipula del contratto i cambiamenti di data del viaggio, di destinazione o di alloggio sono gratuiti fino all'inizio dei termini di annullamento. Successivamente, addebitiamo le spese di annullamento previste dagli scaglioni per l'annullamento dell'offerta, maggiorate del prezzo del viaggio per la nuova offerta prenotata.

#### 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, potete farvi sostituire da un'altra persona alle condizioni da voi prenotate, a patto che il sostituto soddisfi gli specifici requisiti necessari per il viaggio.

Tuttavia siete personalmente responsabili 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 sette giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza.

#### 6.4.) Spese di annullamento

Dipendentemente dal tipo di viaggio, si applicano le spese di annullamento indicate di seguito.

A 30 giorni dalla data della partenza ..... 10% del prezzo del viaggio  
da 29 a 15 giorni dalla data della partenza ..... 30% del prezzo del viaggio  
da 14 a 05 giorni dalla data della partenza ..... 70% del prezzo del viaggio  
da 04 giorni dalla data della partenza ..... 100% del prezzo del viaggio

In caso di rinuncia al viaggio senza preventiva comunicazione, di ritardata presentazione sul luogo di partenza o di imbarco del volo aereo o di perdita del volo aereo a causa di documenti di viaggio incompleti, addebitiamo il 100% del prezzo del viaggio. I costi relativi alle pratiche di visto consolare non sono mai rimborsabili e sono sempre indicati separatamente rispetto al costo del tour.

#### 6.5.) Assicurazione di annullamento viaggio e smarrimento bagagli

Il premio per l'assicurazione di annullamento viaggio e smarrimento bagagli non è incluso nel prezzo del viaggio. Qualora sussista già una copertura assicurativa privata, l'ufficio di prenotazione è autorizzato a richiedere una dichiarazione scritta di rinuncia del partecipante al viaggio. I rapporti con la compagnia di assicurazione per l'ottenimento del rimborso dovranno essere curati dal cliente.

#### 6.6.) Variazioni di prezzo

L'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo indicato all'atto della prenotazione del viaggio per motivi indipendenti dalla sua volontà, a condizione che fra la stipula del contratto e il periodo di viaggio intercorra un intervallo di tempo superiore a due mesi. I motivi che portano all'aumento del prezzo possono riguardare esclusivamente variazioni dei costi di trasporto, p. es. il costo del carburante, le imposte per determinati servizi, p. es. le tasse di atterraggio, le tasse di imbarco o sbarco nei porti e le tasse aeroportuali, la riduzione del numero di partecipanti oppure i tassi di cambio da applicare al viaggio in questione. Il tasso di cambio applicato al vostro tour è specificato nella conferma di viaggio di RUSOPERATOR Ltd. L'aumento del prezzo può essere applicato anche entro il termine dei due mesi, a condizione che all'atto della prenotazione i motivi correlati siano stati negoziati nel dettaglio e riportati sul modulo di conferma del tour. Nei 20 giorni che precedono la partenza non possono applicarsi variazioni di prezzo. Una variazione di prezzo è ammessa solamente se, al verificarsi delle condizioni concordate, è prevista anche l'indicazione esatta per il calcolo del nuovo prezzo (ad esempio, le oscillazioni valutarie superiori al 7%). Il cliente deve essere informato immediatamente sulla variazione di prezzo e le relative circostanze. In caso di variazioni di prezzo che superano il 10 per cento, il cliente ha diritto in ogni caso a recedere dal contratto senza penalità. L'organizzatore è tenuto, in modo diretto o tramite l'agenzia di viaggi intermediaria, a spiegare immediatamente al cliente le condizioni di modifica del contratto e a informarlo sulle diverse possibilità esistenti, ovvero accettare la modifica o recedere dal contratto; il cliente deve esercitare in modo tempestivo il proprio diritto di scelta. Se l'organizzatore è responsabile del verificarsi dell'evento che autorizza il cliente alla rescissione, l'organizzatore è tenuto a pagare al cliente un risarcimento.

#### 7.) Non possiamo effettuare il viaggio come concordato o il viaggio deve essere 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 escursioni, gli orari dei voli aerei o similari. In tali casi provvederemo a offrirvi un servizio sostitutivo obiettivamente quanto meno equivalente, che non pregiudichi in modo significativo il livello complessivo del viaggio. Vi informeremo 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 orfinito del diritto di atterraggio o circostanze che a nostro avviso potrebbero determinare un rischio per la vita e l'incolumità, possiamo 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, ci impegniamo a trasferire il più rapidamente possibile i partecipanti al viaggio in un'altra località di vacanza o a riportarli in patria. Sono esclusi ulteriori diritti a indennizzo. Siamo autorizzati a detrarre dal rimborso del vostro pagamento le spese dimostrabili sostenute.

### 7.3.) Partecipazione minima

Per determinati viaggi è previsto un numero minimo di partecipanti, che può variare a seconda del viaggio. Tale numero è comunicato nelle offerte. Se i partecipanti a un viaggio non raggiungono il numero minimo, possiamo annullare il viaggio entro 22 giorni dalla data stabilita per la partenza. Vi informeremo tempestivamente qualora dovesse apparire anticipatamente probabile il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. In tal caso ci impegneremo per offrirvi un servizio sostitutivo obiettivamente quantomeno equivalente. Se il programma sostitutivo è più conveniente, vi rimborseremo la differenza di prezzo. Se non è possibile un programma sostitutivo o rinunciate ad esso vi rimborseremo i pagamenti già effettuati. 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 da voi effettuate (ad es. vaccinazioni).

### 8.) Reclami/Diritti al risarcimento dei danni

In caso di mancata o inesatta esecuzione di una prestazione concordata siete autorizzati e tenuti a richiedere non appena possibile, a noi o al nostro rappresentante locale, di porvi immediatamente rimedio a titolo gratuito.

Se non ci sarà possibile porvi rimedio o trovare una soluzione adeguata entro 48 ore, siete autorizzati a porvi rimedio direttamente. Se non è possibile erogare una prestazione sostitutiva equivalente, avete diritto a una riduzione del prezzo oppure al rimborso delle spese dimostrabili sostenute per porvi direttamente rimedio nell'ambito della prestazione originariamente concordata. 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 proseguite il viaggio o il soggiorno, dovete far attestare il vostro reclamo da noi o dal nostro rappresentante locale. Per esercitare i diritti al risarcimento dei danni il vostro reclamo e la nostra attestazione, o l'attestazione del nostro rappresentante locale, devono essere presentati al vostro ufficio di prenotazione immediatamente, e comunque entro 30 giorni dal vostro ritorno. In caso di reclami presentati in ritardo o non corredati dalla nostra attestazione, o dall'attestazione del nostro rappresentante locale, possiamo respingere i diritti al risarcimento dei danni.

In caso di viaggi aerei 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 Operatore turistico siamo responsabili nei vostri confronti 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.

#### 9.2.) Esclusione della responsabilità

Non rispondiamo per le prestazioni di terzi da noi esclusivamente intermedie su vostro incarico. In tali casi la nostra responsabilità 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. Prenotate tali iniziative a vostro rischio. Respingiamo qualsiasi responsabilità a ciò connessa o per servizi da voi richiesti all'accompagnatrice/al rappresentante locale non inclusi nell'accordo forfettario, laddove noi o il nostro rappresentante locale in qualità di Organizzatore o erogatore del servizio non ci assumiamo espressamente la responsabilità di tali offerte.

#### 9.3.) Non ci assumiamo alcuna responsabilità nel caso in cui non sia possibile adempiere opportunamente il contratto sulla base delle seguenti cause:

- omissioni da parte vostra prima o durante il viaggio;
- omissioni 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 nonostante la massima diligenza, come scioperi, ritardi dei voli aerei, sommosse politiche, catastrofi naturali e misure delle autorità.

#### 9.4.) Sinistri e malattie

Rispondiamo dei danni diretti in caso di decesso, ferimento o malattia durante il viaggio laddove tale evento sia stato causato colposamente da noi o da un'impresa da noi incaricata. Se siamo responsabili per il comportamento di imprese terze da noi incaricate, dovete cedere a noi i vostri diritti al risarcimento dei danni nei confronti di tali imprese.

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 nostra.

#### 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 (danni materiali, danni patrimoniali ecc.)

Per gli altri danni (danni materiali, danni patrimoniali ecc.) rispondiamo solo nel caso in cui sia ascrivibile una colpa a noi o a un'impresa da noi incaricata; la responsabilità è limitata ai danni diretti e, ai fini dell'importo, al doppio del prezzo del viaggio. Se siamo responsabili per il comportamento di imprese terze da noi incaricate, dovete cedere a noi i vostri diritti al risarcimento

del danno nei confronti di tali imprese.

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 nostra.

#### 9.7.) Copertura assicurativa

La nostra responsabilità in qualità di Operatore turistico è limitata in conformità alle presenti disposizioni sulla responsabilità; la responsabilità delle imprese di trasporto è parimenti disciplinata dalle convenzioni internazionali e dalle leggi nazionali. Ricordiamo 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. Vi consigliamo pertanto di verificare la vostra copertura assicurativa e di stipulare eventualmente un'assicurazione di annullamento viaggio e 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. Potete informarvi direttamente sulle indicazioni relative ai viaggi rivolgendovi al DFAE ([www.eda.admin.ch](http://www.eda.admin.ch), telefono 031-323 84 84) o al vostro ufficio di prenotazione.

Le indicazioni mediche si possono trovare tra l'altro sui siti Internet [www.bag.admin.ch](http://www.bag.admin.ch) o [www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch). Diamo per scontato che, prima di partecipare al viaggio, vi siete informati circa le indicazioni sanitarie e relative al viaggio stesso e state 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.) Ombudsmann

Prima di affrontare una controversia giuridica vi consigliamo di rivolgervi all'Ombudsmann indipendente per le attività itineranti. L'Ombudsmann si adopera per addivenire a una conciliazione equa ed equilibrata per ogni tipo di problema. Indirizzo: Ombudsmann der Schweizer Reisebranche (N.d.T.: Ombudsmann del ramo viaggi svizzero), Postfach, CH-8038 Zürich.

#### 11.) Protezione dei dati

I dati personali a noi forniti sono trattati elettronicamente e utilizzati da noi e dai nostri prestatori d'opera ove siano necessari per l'esecuzione del contratto. È esclusa qualsiasi ulteriore trasmissione dei vostri dati a terzi.

#### 12.) Diritto applicabile

Il rapporto tra voi e RUSOPERATOR Ltd. in qualità di Operatore turistico e EGEMON PLUS SA in qualità di Agente di viaggio è soggetto esclusivamente all'applicazione del diritto svizzero.

Salvo errori di stampa e modifiche.

Aggiornato 102019



**RUSOPERATOR**  
RUSSIAN TOUR OPERATOR



**EGEMON PLUS**

Sede dell'Agente: EGEMON PLUS SA | Viale S. Franscini, 15 | 6900 Lugano  
email: [info@egemonplus.ch](mailto:info@egemonplus.ch) | [www.egemonplus.ch](http://www.egemonplus.ch)  
Numero di servizio Svizzera: +41 78 825 5338 |  
Sede dell'Organizzatore: RUSOPERATOR Ltd. | Ul. Stroitely, 15 | 150064 Yaroslavl  
| Russia | Numero di licenza ministeriale russa per il turismo incoming: 020578  
Contatti telefonici di HELP DESK dell'Organizzatore (italiano e inglese):  
**in Europa: +39 371 1984895 - in Russia: +7 921 653518**