

## RailAway SA: Condizioni generali di contratto.

**Condizioni generali di contratto per la collaborazione tra un partner affiliato del mercato del turismo e delle manifestazioni (di seguito partner) e RailAway SA (di seguito RailAway).**

### 1 Informazioni di base.

In qualità di società affiliata delle FFS e di altre imprese di trasporto concessionarie, RailAway opera sul mercato svizzero come promotore di offerte per il tempo libero con l'obiettivo di far muovere nel tempo libero il maggior numero di persone con i mezzi di trasporto pubblici all'insegna della sostenibilità.

Avviando una collaborazione con RailAway anche il partner ha deciso di promuovere il viaggio con i mezzi di trasporto pubblici verso la sua location/il suo servizio.

RailAway stipula contratti di collaborazione con partner del mercato del turismo e delle manifestazioni. Tali contratti vanno considerati come il fondamento della collaborazione tra il partner e RailAway in relazione alla distribuzione e/o alla commercializzazione di offerte per il tempo libero del partner tramite RailAway. Sottoscrivendo un'offerta RailAway e/o delle convenzioni il partner accetta le presenti Condizioni generali di contratto.

Nel caso in cui venga concordata una collaborazione per un'offerta per il tempo libero del partner, gli accordi specifici per il prodotto sono definiti nella «Convenzione sui servizi con distribuzione» e nella relativa appendice A (listino prezzi). Nel caso in cui la collaborazione abbracci più offerte per il tempo libero, esisteranno di conseguenza più appendici che regolano le informazioni supplementari e le informazioni relative ai prezzi e che saranno redatte per la rispettiva durata delle vendite e dell'offerta.

### 2 Principi della collaborazione.

#### 2.1 Il pacchetto di prestazioni di RailAway.

Il pacchetto di prestazioni di RailAway consiste nei componenti «campagne-RailAway» e «comunicazioni integrative». La partecipazione in una campagna RailAway rappresenta la base della collaborazione. Altre comunicazioni si possono ordinare per iscritto presso RailAway in qualsiasi momento (in base alla disponibilità).

La collaborazione può includere la distribuzione dell'offerta per il tempo libero e può essere richiesta da entrambe le parti. L'attuazione è comunque decisa da RailAway previo accordo con le direttive e i criteri interni vigenti. Gli accordi per la distribuzione di un'offerta per il tempo libero sono definiti nella «Convenzione sui servizi con distribuzione».

RailAway mette in conto al partner le spese per la programmazione, la distribuzione e la promozione dell'offerta per il tempo libero. Le condizioni degli pacchetti di prestazioni sono definiti nelle offerte concrete.

#### 2.2 Modifica dell'offerta per il tempo libero.

Nell'eventualità in cui vengano presi in considerazione un prolungamento, un rinvio o modifiche dell'offerta per il tempo libero, RailAway deve esserne informata per iscritto con almeno 4 settimane di anticipo per potere intraprendere le necessarie mutazioni e comunicare le eventuali informazioni ai venditori. RailAway si riserva il diritto di addebitare al partner i costi che ne derivano sulla base del tempo e del materiale.

#### 2.3 Disdetta dell'offerta per il tempo libero.

In caso di recesso, disdetta o mancata fornitura della prestazione per il tempo libero, il partner dovrà accollarsi i costi per eventuali servizi già fornite o avviate da RailAway.

Se la fornitura viene disdetta, il partner risponde integralmente nei confronti di RailAway per il rimborso dei costi e delle spese sostenute dalla stessa fino a quel momento. L'acquisto minimo rimane in ogni caso dovuto. Nei confronti del visitatore finale si applicano le CG del partner. Tali CG non si applicano nel rapporto con RailAway.

### **2.3.1 Disdetta e rinvio per cause di forza maggiore.**

Se la prestazione o parti della stessa non possono avere luogo per motivi di forza maggiore (ad esempio inondazioni, catastrofi naturali, scioperi, attacchi terroristici, guerre o misure delle autorità imprevedibili) o per altri eventi imprevedibili, come mancanza di neve o cattive condizioni atmosferiche, entrambe le parti sono esonerate da loro obbligo di prestazione ed è espressamente escluso qualsiasi obbligo reciproco di risarcimento dei danni.

Se la prestazione viene rinviata, il presente accordo si applica invariato per la data del rinvio. All'occorrenza, esso sarà adattato e integrato ai sensi e nello spirito del presente accordo. Eventuali costi derivanti dal ritardo saranno fatturati al partner.

### **2.4 Rimborsi per tempo libero non reso.**

Il partner deve informare immediatamente RailAway in caso di problemi o cancellazioni in loco o di problemi di capacità nell'ambito della distribuzione del servizio turistico.

Per tutti i reclami relativi all'organizzazione, alla realizzazione o alla disponibilità dell'offerta per il tempo libero, in particolare per i reclami in caso di cancellazione o rinvio di un evento o di inaccessibilità dell'offerta per il tempo libero, i clienti sono tenuti a contattare il partner. RailAway non si assume alcuna responsabilità al riguardo.

Se il partner non è in grado di fornire una parte del servizio di svago in conformità con l'accordo, i clienti devono essere compensati per questo sul posto. Se i clienti si rivolgono alle FFS o a RailAway con una richiesta di rimborso, saranno indirizzati al partner. Se RailAway deve effettuare un rimborso, il ricavo netto del partner può essere reclamato per iscritto.

### **2.5 Indicazione dei prezzi e osservanza delle disposizioni relative alla concorrenza sleale.**

Ai sensi dell'ordinanza sull'indicazione dei prezzi (Ordinanza sull'indicazione dei prezzi, OIP, SR 942.211), il partner si impegna a indicare i prezzi effettivi in franchi svizzeri che il cliente dovrà pagare per le offerte per il tempo libero. Per la pubblicazione, RailAway riprende i prezzi al cliente finale inviati dal partner (comprese tutte le tasse e l'IVA). Il partner s'impegna altresì a osservare le disposizioni relative alla concorrenza sleale (in particolare la legge federale contro la concorrenza sleale e la legge sui giochi in denaro).

#### **2.5.1 Prezzi dinamici tramite ditte terze.**

RailAway mette a disposizione del partner l'accesso a un'interfaccia di programmazione (API di pricing). Essa consente di determinare il prezzo corrente dei prodotti prezzati in Dynamic Pricing mediante diverse richieste. Il partner è in contatto diretto con il Dynamic Pricing Engine e garantisce il corretto adempimento degli obblighi contrattuali nei confronti di RailAway. In particolare, in caso di errori o malfunzionamenti, il partner s'impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per segnalare gli stessi alla ditta terza entro un congruo termine e a contribuire alla loro eliminazione. Il partner fornisce assistenza a RailAway per l'eliminazione di errori e malfunzionamenti o in caso di adempimento carente del contratto. In particolare, dovrà descrivere con la massima precisione possibile gli errori e i malfunzionamenti che si verificano e trasmettere tempestivamente al Dynamic Pricing Engine informazioni, documenti e dati («rapporto di errore») utili per l'eliminazione degli errori.

### **2.6 Diritti di proprietà intellettuale.**

Le immagini, i testi e gli eventuali loghi messi a disposizione dal partner possono essere utilizzati gratuitamente da RailAway per le pubblicazioni (stampa e media elettronici) collegate all'offerta per il tempo libero concordata. Parimenti, RailAway può utilizzare il materiale iconografico per altre iniziative di comunicazione (ad es. affissi pubblicitari, inserzioni, cooperazioni, etc.) senza ulteriore consultazione. La responsabilità di richiedere i diritti d'immagine ricade sul partner, che dovrà anche farsi carico di eventuali pretese risultanti dalla pubblicazione (ad es. ProLitteris/onorari). Il partner dovrà respingere a proprio rischio e spese le pretese di terzi derivanti da violazioni di diritti di tutela e di usufrutto. RailAway provvederà a comunicare per iscritto senza indugio tali pretese al partner e lascerà al partner la gestione di un eventuale processo e i provvedimenti per la risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

## 2.7 Prescrizioni CI/CD.

Laddove non sia stato specificamente concordato altrimenti, tutte le comunicazioni saranno create con la CI/il CD di RailAway. La versione aggiornata di tali prescrizioni, che vanno obbligatoriamente rispettate, si può visionare in qualsiasi momento alla pagina <https://company.sbb.ch/it/azienda/profilo/portale-marca-ffs.html>.

Sottoscrivendo un'offerta di RailAway, il partner dichiara di aver letto e accettato le prescrizioni CI/CD.

## 2.8 Obbligo di integrazione e messaggi.

In tutti i canali di comunicazione del partner dovrà essere indicata la collaborazione con RailAway. Tale integrazione di RailAway comprende i punti seguenti:

- collocamento del logo
- menzione nel testo della collaborazione con RailAway FFS
  - riferimento alla prevendita dell'offerta combinata RailAway o della prestazione per il tempo libero tramite i canali dei trasporti pubblici
  - riferimento agli sconti sulla prestazione per il tempo libero in caso di utilizzo dei mezzi pubblici
  - online: con link a [ffs.ch](https://www.sbb.ch/ffs)/-> pagina dell'offerta
- indicazione sul viaggio con i trasporti pubblici (possibilmente con stampa degli orari con i migliori collegamenti)

Esempi sull'integrazione nei testi sono disponibili al sito [www.railaway.ch/it/downloads](http://www.railaway.ch/it/downloads).

Il partner fornisce in anticipo a RailAway un "buono da stampare" per tutte le sue pubblicazioni in cui è inclusa l'offerta mediata da RailAway o dalle FFS.

### 2.8.1 Utilizzo del logo di RailAway.

Il logo di RailAway FFS esiste nelle quattro lingue tedesco, francese, italiano e inglese ed è disponibile gratuitamente al sito [www.railaway.ch/it/downloads](http://www.railaway.ch/it/downloads).

## 3 Rapporto con il cliente e i gruppi di clienti.

Nel caso in cui il partner opti per una collaborazione, RailAway lo sosterrà nella distribuzione e/o la commercializzazione della sua offerta per il tempo libero. In ogni caso RailAway figura soltanto come mediatore. Per tutte le pretese in relazione all'organizzazione, alla realizzazione o alla disponibilità dell'offerta per il tempo libero, in particolare in caso di disdetta o rinvio di una manifestazione o inaccessibilità dell'offerta per il tempo libero, il cliente dovrà rivalersi sul partner. RailAway non si assume alcune responsabilità al riguardo.

### 3.1 Gruppi di clienti.

Fondamentalmente, RailAway serve i segmenti di clienti seguenti:

#### Viaggiatori singoli

Vengono considerati viaggiatori singoli tutti i singoli viaggiatori che viaggiano da soli o in un piccolo gruppo fino a 9 persone. In linea di massima, nel trasporto pubblico\* per i viaggiatori singoli vengono presentate offerte destinate ai seguenti gruppi di clienti (1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe):

- adulti con/senza abbonamento metà-prezzo (abb. ½)
- titolari di abbonamenti generali o di comunità (AG)
- ragazzi 6-16 anni con/senza carta Junior / carta Bimbi accompagnati (carta Jun.)Altro biglietto proprio

#### Persone che viaggiano in gruppo

Un gruppo è composto da almeno 10 persone, guidate da una guida responsabile (età minima 16 anni).

In linea di principio, i seguenti gruppi di clienti ricevono uno sconto corrispondente (1a o 2a classe) sui trasporti pubblici\*:

- Adulti con metà-prezzo: 30% di sconto sul prezzo dimezzato
- Adulti senza metà-prezzo: 30% di sconto sul prezzo intero
- Possessori di abbonamenti generali:100% di sconto sul prezzo intero
- Bambini/Giovani6-25 anni con/senza metà-prezzo: 30% di sconto sul prezzo dimezzato
- Bambini fino a 6 anni: gratuiti e accreditabili sul numero minimo di partecipanti

I seguenti titoli di trasporto sono presi in considerazione nel calcolo del biglietto di gruppo

- AG
- Metà-prezzo
- Abbonamento di percorso
- Abbonamento modulare

I seguenti titoli di trasporto non possono essere inclusi nel calcolo dei biglietti di gruppo:

- Giornaliera Comuni
- Abbonamento seven25
- Carta Junior
- Carta bimbi accompagnatt
- Carta giornaliera ragazzo
- Biglietto per biciclette

\*Sono possibili eccezioni in determinate comunità tariffarie della Svizzera.

#### **4 Protezione dei dati.**

Entrambi i partner contrattuali sono responsabili per la gestione dei dati del cliente conformemente alle normative in materia di tutela dei dati personali. Tra ciò si annovera anche la legittimità della trasmissione dei dati personali alle FFS o ad altre imprese di trasporto dei trasporti pubblici nonché l'imposizione di tale obbligo a eventuale personale ausiliario a cui si fa ricorso (vedi [www.ffs.ch/meta/legallines/datenschutz](http://www.ffs.ch/meta/legallines/datenschutz)). A tale riguardo le parti adotteranno adeguate misure organizzative, tecniche e contrattuali per garantire il rispetto delle prescrizioni di legge in materia di protezione dei dati da parte delle stesse e del loro personale ausiliario. Le parti s'impegnano a restituire tutta la documentazione, i modelli, i supporti informativi, le copie, ecc. messi a disposizione dall'altra parte su sua richiesta alla fine o alla scadenza di una convenzione se il loro utilizzo non è più necessario.

Se una prestazione per il tempo libero è associata allo SwissPass da parte del partner o di RailAway, si applicano le disposizioni in materia di protezione dei dati di SwissPass. Queste ultime si possono consultare insieme alle Condizioni generali di contratto al sito [www.swisspass.ch](http://www.swisspass.ch).

#### **5 Responsabilità.**

Le parti sono responsabili dell'esecuzione fedele e scrupolosa delle loro prestazioni. Fatti salvi la disdetta o il rinvio di una prestazione, nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti dell'altra parte per danni indiretti, danni conseguenti, mancato profitto o mancati risparmi.

In casi di forza maggiore entrambe le parti sono sollevate dalla loro rispettiva responsabilità. È fatto salvo il pagamento da parte del partner dell'importo forfettario per la distribuzione nonché le comunicazioni già create da RailAway. La parte colpita dalle cause di forza maggiore deve informare immediatamente per iscritto l'altra parte della natura, l'ambito e le conseguenze delle stesse al loro verificarsi nonché informarla tempestivamente per iscritto della loro cessazione.

#### **6 Riservatezza.**

Le parti contrattuali tratteranno con riservatezza tutte le informazioni e i dati delle presenti CG nonché delle rispettive convenzioni e appendici che non sono note o di accesso generalizzato.

Le parti si impegnano in particolare a trattare con riservatezza tutte le informazioni, i dati e i documenti che vengano a loro conoscenza in relazione alle presenti CG nonché alle rispettive convenzioni e appendici così come tutte le informazioni a cui hanno avuto accesso e la documentazione consegnata o scambiata; le parti si impegnano altresì a non farne copie, renderle accessibili a terzi in qualsiasi forma o a utilizzarle in altro modo.

L'obbligo di riservatezza sussiste nei confronti di terze parti. Non vengono considerate terze parti le società affiliate e le società controllanti delle rispettive parti. L'obbligo di riservatezza sussiste ancor prima della stipula del contratto e continua a essere in vigore dopo la fine del rapporto contrattuale.

## **7 Integrità.**

Le parti contrattuali adottano misure adeguate per garantire la conformità alla legge e alle regole. In particolare, si impegnano a rispettare i principi e le regole stabiliti nel codice di condotta FFS (<https://company.sbb.ch/it/azienda/profilo/compliance.html>). Se tali principi e regole sono stabiliti in modo sostanzialmente equivalente in un codice di condotta del partner è sufficiente il rispetto di tale codice.

Le parti contrattuali si impegnano ad adottare tutte le misure necessarie per la prevenzione della corruzione affinché non possano essere offerti o accettati prestazioni illecite o altri vantaggi.

In caso di mancata osservanza degli obblighi di cui al paragrafo precedente, il partner di RailAway SA dovrà pagare una penale. Tale penale ammonta, per ogni mancata osservanza, a CHF 2'000.– o meglio almeno 15% del presunto compenso concordato ai sensi del contratto interessato dalla violazione e in ogni caso. Inoltre, RailAway può rivendicare i danni causati alla medesima a meno che il partner provi che nessuna colpa gli è imputabile.

Il partner trasferisce gli obblighi previsti da questo capoverso ai terzi a cui ha fatto ricorso per l'adempimento del contratto.

## **8 Revisione contabile.**

RailAway SA ha la facoltà di verificare, personalmente o tramite un'impresa di revisione indipendente nell'ambito di una revisione contabile, il rispetto degli obblighi del partner ai sensi della clausola «Integrità» nonché il rispetto di altri obblighi sostanziali. RailAway SA non può richiedere tale revisione più di una volta per anno civile senza motivo giustificato. RailAway SA notifica per iscritto al partner l'esecuzione della revisione contabile a meno che, a giudizio di RailAway SA, non sussista un pericolo imminente.

Il partner può esigere che la revisione contabile venga eseguita da un terzo indipendente. Anche in questo caso i costi della revisione saranno a carico del partner se dalla stessa emergerà la violazione da parte del partner degli obblighi di cui alla clausola «Integrità» o di altri obblighi contrattuali sostanziali nei confronti di RailAway SA.

Se la revisione contabile non viene condotta personalmente da RailAway SA, nel rapporto di revisione a RailAway SA sarà comunicato soltanto se il partner adempie i suoi obblighi contrattuali o se è stata riscontrata una violazione. In questo caso RailAway SA avrà il diritto di consultazione completo delle informazioni rilevanti per la violazione.

Il partner trasferisce gli obblighi previsti da questo capoverso ai terzi a cui ha fatto ricorso per l'adempimento del contratto.

## **9 Modifiche delle CGC.**

RailAway può modificare le presenti CGC in qualsiasi momento. In caso di modifica, RailAway informa immediatamente il partner per iscritto. Nell'eventualità in cui le modifiche siano svantaggiose per il partner contrattuale, da quel momento in poi fino all'entrata in vigore della modifica, quest'ultimo può disdire la convenzione. Se non lo fa, accetta le modifiche.

## **10 Diritto applicabile e foro competente.**

A tutti i rapporti contrattuali tra le parti si applica esclusivamente il diritto svizzero. Salvo che il diritto processuale civile disponga inoppugnabilmente altrimenti, in caso di controversie risultanti da o collegate al presente contratto sono esclusivamente competenti i tribunali di Lucerna.