

# 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

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 tale contratto, il partner accetta le 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 di distribuzione» o nella «Convenzione sull'offerta combinata RailAway con ingresso»; il pacchetto di comunicazioni concordato viene definito nella «Convenzione sulle comunicazioni». Nell'appendice A della «Convenzione sui servizi di distribuzione» sono riportate le informazioni sui prezzi e informazioni supplementari. Nel caso in cui la collaborazione abbracci più offerte per il tempo libero o più pacchetti di comunicazioni, esisteranno di conseguenza più convenzioni e appendici che saranno redatti per la rispettiva durata di validità dell'offerta.

## 2 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 eventuali 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.

### 2.1 Gruppi di clienti

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

#### Persone che viaggiano in gruppo

Vengono considerate persone che viaggiano in gruppo le persone che viaggiano in un gruppo di almeno 10 membri. Tuttavia, nel biglietto di gruppo non sono incluse le persone con carte giornaliera per l'abbonamento metà-prezzo, carte giornaliera Comune o abbonamenti Binario 7, bambini accompagnati che viaggiano gratis con carte giornaliera ragazzo o carta Junior/carta Bimbi accompagnati nonché i bambini fino al 6° anno di età.

In linea di massima, nel trasporto pubblico\* per i gruppi con relativo sconto vengono presentate offerte destinate ai seguenti gruppi di clienti (1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe):

- adulti con metà-prezzo (abb. 1/2) con 60% sulla tariffa normale
- adulti senza metà-prezzo (adulti) con 20% sulla tariffa normale
- titolari di abbonamenti generali (AG) con 100% sulla tariffa normale
- ragazzi 6-16 anni con carta giornaliera ragazzo o carta Junior/carta Bimbi accompagnati (carta Jun.) con 100% sulla tariffa normale
- ragazzi 6-16 anni senza carta giornaliera ragazzo o carta Junior/carta Bimbi accompagnati (rag. -16) con 60% sulla tariffa normale
- ogni 10° persona del gruppo: sconto del 100% sulla tariffa normale

### Partecipanti a gite scolastiche

Con partecipanti a gite scolastiche si intendono le classi a partire da almeno 10 persone accompagnate da almeno un insegnante o un accompagnatore adulto. Nel biglietto di gruppo non sono incluse le persone con carte giornaliere per l'abbonamento metà-prezzo, carte giornaliere Comune o abbonamenti Binario 7, bambini accompagnati che viaggiano gratis con carte giornaliere ragazzo o carta Junior/carta Bimbi accompagnati nonché i bambini fino al 6° anno di età.

In linea di massima, nel trasporto pubblico\* per le classi con relativo sconto vengono presentate offerte destinate ai seguenti gruppi di clienti (1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe):

- adulti con abbonamento metà-prezzo (abb. ½) con 60% sulla tariffa normale
- adulti senza abbonamento metà-prezzo (adulti) con 20% sulla tariffa normale
- titolari di abbonamenti generali (AG) con 100% sulla tariffa normale
- ragazzi 6-16 anni con 60% sulla tariffa normale
- giovani 16-25 anni con 60% sulla tariffa normale
- ogni 10° persona della classe: sconto del 100% sulla tariffa normale

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

I gruppi di clienti del partner sono illustrati all'appendice A alla «Convenzione sui servizi di distribuzione».

## **2.2 Tour operating per gruppi**

Oltre alle offerte per il tempo libero standard, RailAway offre anche viaggi di gruppo personalizzati, che vengono organizzati esclusivamente tramite il tour operating per gruppi di Losanna e Lucerna. Per tali viaggi di gruppo personalizzati valgono condizioni speciali disciplinate separatamente.

## **3 Principi della collaborazione**

### **3.1 Stato del partner**

Da RailAway il partner riceve lo stato «Platino», «Oro» o «Argento». L'assegnazione dello stato dipende dai fattori seguenti:

#### Generierte Verkäufe im Vorjahr.

- Wie oft wurde Ihrer Freizeitleistung im Vorjahr über die Distributionskanäle des ÖV verkauft?

#### Höhe des Umsatzes im Vorjahr.

- Wie viel Umsatz hat Ihre Freizeitleistung im Vorjahr über die Distributionskanäle des ÖV erzielt?

#### Gewährte Rabatte/Mehrwerte auf RailAway Angebote.

- Wie viel Rabatt/welche Mehrwerte haben Sie auf Ihre Freizeitleistung gegeben? Habe Sie an RailAway Verkaufsförderungsaktionen teilgenommen?

#### Anzahl Produktlinien je Freizeitleistung.

- Wie viele verschiedenen Produktlinien (z.B. Eintritt für Individualreisende, Gruppen, Schulen) haben Sie über RailAway zum Verkauf angeboten?

#### Investition in ergänzende Kommunikation.

- Wie viele zusätzliche Kommunikationsmassnahmen haben Sie im Vorjahr über RailAway gebucht?

#### Entwicklungspotenzial und Innovationskraft.

- Haben Sie als Pilotpartner an neuen RailAway Angeboten teilgenommen? Wie offen sind sie gegenüber neuen Ideen resp. bringen sich aktiv in die Partnerschaft ein?

#### Klares Bekenntnis zum ÖV.

- Wie gut integrieren Sie den Fahrplan, RailAway und den Öffentlichen Verkehr in Ihren Kommunikationsmitteln?

#### Loyalität.

- Wie lange arbeiten Sie schon mit RailAway zusammen?

#### Wildcard.

- Welche relevanten Themen der Zusammenarbeit wurden in den anderen Kriterien nicht berücksichtigt?

Tale suddivisione viene ricalcolata di volta in volta su base stagionale o al termine dell'anno civile (in caso di offerte che durano un anno intero).

In base al suo stato, il partner ha la possibilità di ordinare da RailAway diverse comunicazioni. La conferma relativa alle prestazioni ordinate viene definita da RailAway nella «Convenzione sulle comunicazioni».

Nelle singole comunicazioni il partner approfitta di diversi sconti in base al suo stato e ciò a integrazione delle prestazioni supplementari che il partner riceve nell'ambito del programma di affiliazione di RailAway.

### 3.2 Il pacchetto di prestazioni di RailAway

Il pacchetto di prestazioni di RailAway consiste nei componenti «comunicazione di base», «comunicazioni integrative» e una possibile «distribuzione». La «comunicazione di base» rappresenta la base della collaborazione. Altre comunicazioni si possono ordinare per iscritto a RailAway in qualsiasi momento (in base alla disponibilità).

La distribuzione dell'offerta per il tempo libero può essere richiesta da entrambe le parti. L'attuazione è comunque decisa da RailAway dopo avere chiarito il potenziale. Accordi specifici per il prodotto per la

distribuzione di un'offerta per il tempo libero sono definiti da RailAway nella «Convenzione sui servizi di distribuzione» o nella «Convenzione sull'offerta combinata RailAway con ingresso».

### 3.3 Modifica dell'offerta per il tempo libero

#### 3.3.1 Irregolarità

Nell'eventualità in cui vengano presi in considerazione un prolungamento, un rinvio o adeguamenti 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. In caso di adeguamenti dei prezzi da parte del partner durante il periodo di vendita dell'offerta combinata RailAway definito nella «Convenzione sui servizi di distribuzione», RailAway si riserva il diritto di addebitare al partner le spese di programmazione supplementari risultanti.

Nel caso di problemi in loco o carenze di capacità in relazione alla distribuzione delle prestazioni per il tempo libero, il partner dovrà avvertire immediatamente RailAway.

#### 3.3.2 Fornitura parziale della prestazione da parte del partner

Nell'eventualità in cui il partner sia impossibilitato a fornire una parte della sua prestazione per il tempo libero conformemente alla «Convenzione sui servizi di distribuzione» o alla «Convenzione sull'offerta combinata RailAway con ingresso» e non sia in grado di rimborsare il cliente direttamente in loco, il partner provvederà a confermare ciò al cliente RailAway tramite lettera ufficiale e rimanderà il cliente RailAway alla pagina [feedback@railaway.ch](mailto:feedback@railaway.ch).

Una volta ricevuto il feedback del cliente, RailAway provvederà a esaminare il caso e si farà carico del rimborso al cliente finale. Poiché il ricavo netto viene sempre accreditato al 100% al partner, da parte di RailAway può seguire per iscritto un reclamo a mano nei confronti del partner.

#### 3.3.3 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 la comunicazione di base nonché eventuali comunicazioni già fornite o avviate da RailAway.

Per i partner che fanno distribuire la prestazione per il tempo libero tramite RailAway tale principio vale anche per il pagamento dell'importo forfettario per le spese di distribuzione.

### 3.4 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 [www.railaway.ch/downloads](http://www.railaway.ch/downloads).

Concludendo un accordo con RailAway, il partner dichiara di avere letto e di accettare le prescrizioni CI/CD.

### 3.5 Diritti di proprietà intellettuale

Le immagini, i testi e gli eventuali loghi del partner messi a disposizione possono essere utilizzati gratuitamente da RailAway per le pubblicazioni (stampa e media elettronici) collegate all'offerta per il tempo libero concordata. Parimenti, durante il periodo di validità del contratto RailAway può utilizzare il materiale illustrativo per altre iniziative di comunicazione (ad es. affissi pubblicitari, inserzioni, cooperazioni, ecc.) senza ulteriore consultazione.

La responsabilità di richiedere i diritti d'immagine ricadono 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.

### 3.6 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, RS 942.211), il partner s'impegna a indicare i prezzi effettivi 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.

## 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 faccia ricorso. 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 del contratto se il loro utilizzo non è più necessario.

Se una prestazione per il tempo 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 siano 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 ([www.ffs.ch](http://www.ffs.ch) – Gruppo – Azienda – Organizzazione – Diritto e Compliance – [Codice di condotta FFS](#)). 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, al 15% del presunto compenso concordato ai sensi del contratto interessato dalla violazione. Inoltre, RailAway SA può rivendicare i danni causati alla medesima a meno che la ditta provi che nessuna colpa le 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 nel ritardo (*periculum in mora*).

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 la ditta adempie i suoi obblighi contrattuali o se è stata riscontrata una violazione. In quest'ultimo 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 qualunque 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 il contratto. 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.

© RailAway SA, luglio 2017.