

Condizioni generali di contratto (CGC) per l'utilizzo del webshop di BLS SA per viaggi nell'ambito della rete svizzera di trasporto pubblico con abbonamenti e biglietti.

A DISPOSIZIONI D'UTILIZZO

1. Ambito di applicazione

Tramite il webshop BLS è possibile acquistare abbonamenti (abbonamenti modulari, abbonamenti di percorso) e biglietti del trasporto diretto (TD) e delle comunità tariffarie della Svizzera. Per l'acquisto di abbonamenti è necessario un account SwissPass e uno SwissPass.

I biglietti del TD e delle comunità tariffarie della Svizzera possono essere acquistati sotto forma di e-ticket.

2. Parti contraenti

Il contratto di trasporto mediante acquisto di abbonamenti o biglietti (elettronici) tramite il webshop BLS si stipula tra il viaggiatore (di seguito denominato cliente o utente nella forma maschile, che intende ovviamente anche la forma femminile) e l'impresa di trasporti pubblici che eroga concretamente la prestazione, mentre il contratto per l'utilizzo del webshop BLS viene stipulato con BLS SA come gestore del webshop stesso.

3. Disposizioni applicabili

Per l'acquisto di abbonamenti o biglietti (elettronici) tramite il webshop BLS e il trasporto di persone si applicano le tariffe delle imprese svizzere di trasporto, in particolare la «Tariffa generale per viaggiatori T600» delle imprese svizzere di trasporto (di seguito Tariffa 600), le tariffe comunitarie della Svizzera nelle rispettive versioni in vigore, nonché le condizioni tariffarie e di altra natura in esse indicate, se non altrimenti regolamentato dalle presenti CGC. È possibile prendere visione delle informazioni tariffarie corrispondenti sia presso i punti vendita presidiati delle imprese di trasporto attive nei territori comunitari sia online alla pagina www.voev.ch, oltre che presso le relative imprese di trasporto e le comunità tariffarie.

L'utilizzo del webshop BLS è soggetto alle presenti condizioni.

4. Registrazione / SwissPass / biglietti Print@home (titoli di trasporto elettronici) e schermate su smartphone

Per acquistare abbonamenti sul webshop BLS è necessario un account utente SwissPass; per acquistare biglietti (elettronici) può essere utilizzato SwissPass quale dispositivo di memorizzazione. L'account utente del webshop e l'account utente SwissPass sono separati, ma utilizzano gli stessi dati di login (user e password). Con i dati di login SwissPass esistenti è dunque possibile registrarsi al webshop BLS.

L'utente del webshop BLS può stampare il biglietto elettronico come biglietto Print@home su normale carta bianca (formato A4) o può esibirlo come biglietto a schermo sullo smartphone o salvarlo su Swisspass, dove può essere controllato. Le condizioni del servizio sono disciplinate nel tariffario (vedere tariffa 600).

5. Mezzo di pagamento

Per l'acquisto di abbonamenti o biglietti tramite il webshop BLS, l'utente deve disporre di un mezzo di pagamento valido (cifra 6). L'utente può inserire i dati relativi al suo mezzo di pagamento per un singolo pagamento oppure salvarli anche per pagamenti futuri. I dati del mezzo di pagamento vengono salvati solo presso il Payment Service Provider, non nel webshop BLS o altri sistemi backend di BLS SA.

6. Processo di pagamento e conteggio

BLS SA accetta i seguenti mezzi di pagamento:

- carta di credito VISA
- carta di credito Mastercard
- carta di credito American Express
- PostFinance Card
- Twint
- Fattura

L'utente deve assicurarsi che il mezzo di pagamento selezionato disponga di un limite sufficiente per i suoi acquisti e che non sia bloccato. L'addebito del mezzo di pagamento salvato nel webshop BLS avviene al momento dell'acquisto dell'abbonamento o del biglietto.

L'opzione di pagamento tramite fattura (pagamento rateale incluso) è gestita dalla CembraPay SA. Si applicano le [CGC](#) e [l'Informativa sulla privacy di CembraPay SA](#).

7. Browser e dispositivo mobile

Il webshop BLS è utilizzabile con i browser Chrome, Safari, Firefox e Internet Explorer.

Per l'utilizzo mobile del webshop BLS è necessario un cellulare compatibile (smartphone). Il webshop BLS può essere utilizzato sia su iOS (dalla versione 8.0) che su dispositivi Android (dalla versione 4.3). L'utente è responsabile per la protezione dello smartphone contro l'accesso di terzi e per il corretto funzionamento dello stesso dopo l'acquisto di un abbonamento o biglietto tramite il webshop BLS per l'intera durata del viaggio (tra cui tipo di dispositivo/sistema operativo; scheda SIM funzionante; caricamento della batteria prima del viaggio).

8. Costi di telefonia mobile

In fase di utilizzo del webshop BLS su dispositivi mobili sono possibili costi di telefonia mobile per il trasferimento dei dati. L'ammontare di tali costi è definito dal contratto dell'utente con l'operatore di telefonia mobile. I costi vengono addebitati all'utente direttamente dall'operatore di telefonia mobile.

9. Disponibilità del webshop BLS

BLS SA è autorizzata a ritirare dal mercato il webshop BLS in qualsiasi momento. In casi specifici, BLS SA si riserva inoltre il diritto di bloccare l'uso del webshop BLS per singoli clienti (es. in caso di abuso).

10. Responsabilità

BLS SA può modificare le informazioni contenute nel webshop BLS in qualsiasi momento. L'utente deve preoccuparsi personalmente di proteggere lo smartphone e il browser da accessi non autorizzati. In base a quanto previsto per legge, si esclude ogni responsabilità di BLS SA in relazione a contenuto, funzionalità e utilizzo del webshop BLS, inclusa la responsabilità per malware. Qualora il funzionamento del webshop BLS o di sue parti, e quindi l'acquisto di un abbonamento o biglietto, risultasse impossibile o limitato, BLS SA declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti.

11. Disposizioni per la protezione dei dati

Nella gestione dei dati personali, BLS SA si attiene alle disposizioni europee e svizzere per la protezione dei dati; inoltre, si rimanda esplicitamente alla cifra 9 (Istruzione sulla protezione dei dati personali e dei clienti) della Tariffa generale per viaggiatori T600 delle imprese svizzere di trasporto pubblico.

12. Raccolta e utilizzo dei dati

BLS SA raccoglie ed elabora solo i dati necessari per l'utilizzo, il funzionamento e l'assistenza del webshop BLS e per l'acquisto di abbonamenti o biglietti tramite il webshop BLS. Se necessario per il funzionamento del webshop BLS, i dati vengono trasmessi al fornitore di servizi di BLS SA (provider per i conteggi) e al

fornitore del mezzo di pagamento (solo importi di calcolo). I dati non saranno trasmessi ad altre aziende terze. BLS SA e i suoi fornitori di servizi impiegano sistemi di sicurezza idonei a proteggere i dati dai rischi prevedibili. Inoltre, i dati personali in forma anonima e i dati statistici (es. spesa complessiva, numero di viaggi effettuati) vengono impiegati a scopo di ulteriore sviluppo per il miglioramento del webshop BLS da parte di BLS SA. Gli abbonamenti o i biglietti acquistati tramite il webshop BLS vengono registrati presso BLS SA per scopi di conteggio nel trasporto pubblico.

Utilizzando il webshop BLS l'utente acconsente a questo trattamento dei dati.

13. Dati personali

I dati dell'account utente SwissPass (cognome, nome, data di nascita e indirizzo e-mail) sono salvati nell'account utente SwissPass e come dati di login del webshop BLS. Se intende disinstallare o smettere di utilizzare il webshop BLS, l'utente può richiedere la cancellazione dei suoi dati personali dal webshop BLS stesso. Tuttavia, l'account utente SwissPass continua a restare attivo.

B DISPOSIZIONI TARIFFARIE

14. Abbonamenti e biglietti

14.1 Tipi di abbonamenti e biglietti

Sulla base delle tariffe in vigore (cifra 14.3.1 seguente) è possibile acquistare abbonamenti (abbonamenti di percorso, abbonamenti modulari, abbonamenti di comunità annuali/mensili) e biglietti (elettronici) del trasporto diretto (TD) e delle comunità tariffarie della Svizzera. Si applicano le condizioni delle relative tariffe.

Non è possibile l'acquisto di biglietti per viaggi di gruppo.

14.2 Prezzo dell'abbonamento e del biglietto

Il prezzo dell'abbonamento o del biglietto si basa sulle tariffe per abbonamenti e biglietti del trasporto diretto o delle comunità tariffarie, e sulla scelta tra 1^a o 2^a classe con o senza abbonamento metà-prezzo.

Prima dell'acquisto il webshop BLS informa l'utente del prezzo dell'abbonamento o del biglietto desiderato.

14.3 Validità

14.3.1 Tariffa

Si applicano le seguenti tariffe:

- [Tariffa 600 tariffa generale per viaggiatori](#)
- [Tariffa 657 abbonamenti modulari](#)
- [Tariffa 650 abbonamenti di percorso](#)
- [Tariffe delle diverse comunità](#)

14.3.2 Acquisto di abbonamenti o biglietti prima di salire a bordo

L'utente deve acquistare il relativo abbonamento o biglietto al più tardi prima di salire a bordo del mezzo di trasporto. Eventuali abbonamenti o biglietti acquistati tramite il webshop BLS dopo essere saliti sul mezzo di trasporto non sono validi. Il processo di acquisto deve essere completamente concluso prima di salire a bordo. Il processo è concluso non appena l'abbonamento o il biglietto risulta disponibile nella sezione «I miei ordini» in SwissPass o come e-ticket sullo smartphone oppure se può essere esibito stampato su carta

(bianca, formato verticale A4) ai sensi delle prescrizioni delle tariffe vigenti. L'utente è tenuto a verificare la presenza dell'abbonamento o del biglietto e il corretto funzionamento del dispositivo usato per l'acquisto (tablet, computer, smartphone), prima di salire a bordo del mezzo di trasporto.

14.3.3 Periodo di validità

L'abbonamento o il biglietto acquistato è valido per il periodo definito al momento dell'acquisto. L'acquisto di biglietti comunitari implica ulteriori limitazioni temporali ai sensi delle tariffe specifiche (es. una validità di 30 o 60 minuti). Non è possibile apportare modifiche successive, richiedere il rimborso o cambiare l'abbonamento o il biglietto acquistato. L'acquisto di un biglietto con il webshop BLS è possibile a partire da 30 giorni prima del viaggio; in caso di acquisto di abbonamenti di comunità o biglietti di comunità la prevendita inizia più tardi.

14.4 Controllo dell'abbonamento e del biglietto

In caso di controllo dell'abbonamento o del biglietto, l'utente deve esibire l'abbonamento o il biglietto su SwissPass o come schermata sullo smartphone o stampato su carta bianca in formato verticale A4, quando richiesto dal personale di controllo. I biglietti elettronici e gli abbonamenti sono personali e non trasferibili. Su richiesta, l'utente può essere tenuto a provare la sua identità esibendo una carta d'identità ufficiale munita di fotografia (passaporto o carta d'identità) durante il controllo del biglietto. In caso di biglietti elettronici a tariffa ridotta deve essere esibito il relativo documento di riduzione (es. abbonamento metà-prezzo, abbonamento generale). In caso di memorizzazione del titolo di trasporto su SwissPass, questo deve essere esibito a richiesta del personale di controllo.

14.5 Titolo di trasporto parzialmente valido o non valido

Si considera viaggiatore con un titolo di trasporto parzialmente valido, la persona che è in grado di esibire un titolo di trasporto valido, ma non sufficiente per uno dei casi regolati nell'ambito delle tariffe vigenti.

I viaggiatori con un titolo di trasporto parzialmente valido pagano il supplemento ridotto e la tariffa forfettaria ridotta del biglietto secondo le disposizioni della tariffa applicabile (cifra 14.3.1 precedente).

Se l'utente non è in grado di esibire l'elemento di controllo su SwissPass, dispositivo mobile o come stampa di un biglietto elettronico o nel caso non sia possibile verificare l'elemento di controllo a causa di un mancato aggiornamento o del mancato funzionamento dello smartphone (assenza contratto di telefonia mobile; assenza scheda SIM, batteria ecc.) o a causa di display illeggibile, l'utente è considerato come viaggiatore privo di titolo di trasporto valido. La gestione dei viaggiatori senza titolo di trasporto valido è regolata dalla tariffa comunitaria applicabile o dalle tariffe (600.5) delle imprese di trasporto svizzere. Quest'ultima tariffa si applica anche nel caso in cui non siano disponibili regolamenti separati a livello comunitario.

14.6 SwissPass temporaneo

Se il primo giorno di validità dell'abbonamento o biglietto acquistato cade nei 14 giorni successivi alla conclusione dell'acquisto tramite il webshop BLS, il viaggiatore può stampare uno SwissPass temporaneo. Lo SwissPass temporaneo non permette l'uso dei servizi dei partner.

14.7 Abuso o falsificazione

In caso di abuso o falsificazione si applicano le disposizioni della tariffa comunitaria applicabile (cifra 14.3.1 precedente). In tali casi, BLS SA si riserva inoltre il diritto di bloccare l'uso del webshop BLS.

15. Modifiche delle tariffe e delle CGC

BLS SA può modificare le informazioni contenute nel webshop BLS in qualsiasi momento. BLS SA può modificare le presenti CGC; le comunità tariffare e le imprese di trasporto svizzere possono modificare le tariffe e le condizioni di trasporto in qualsiasi momento. Le modifiche alle presenti CGC diventano effettive dal momento in cui l'utente le accetta nel quadro di un acquisto mediante il webshop BLS o in altro modo. In caso di mancata accettazione da parte dell'utente, il webshop BLS non può essere utilizzato dall'utente. Eventuali modifiche delle condizioni di trasporto e delle tariffe acquistano validità anche senza il consenso dell'utente.

20. Diritto applicabile e foro competente

Salvo altre disposizioni legali, il rapporto tra BLS SA e utente è soggetto esclusivamente al diritto svizzero. Foro competente esclusivo, luogo d'adempimento e luogo d'esecuzione, quest'ultimo solo per persone con domicilio all'estero, è Berna, salvo regolamenti diversi previsti da norme tassative.

21. Domande e assistenza

In caso di domande, problemi tecnici o assistenza nel quadro dell'utilizzo del webshop BLS, l'utente può rivolgersi al seguente recapito:

BLS SA
Servizio clienti
Genfergasse 11
3001 Berna
[Modulo di contatto](#)
Tel. 058 327 31 32 (tutti i giorni ore 7-19)

Condizioni generali di contratto (CGC) per le offerte per il tempo libero del webshop di BLS SA

A DISPOSIZIONI D'UTILIZZO

1. Ambito di applicazione

Le presenti condizioni generali di contratto (CGC) regolano il rapporto giuridico tra il cliente e BLS SA (di seguito denominata BLS) per tutte le ordinazioni di offerte per il tempo libero effettuate sulla piattaforma di prenotazione online shop.bls.ch.

BLS si riserva il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento senza preavviso. Fa fede la versione vigente al momento della prenotazione (richiesta di conclusione di contratto da parte del cliente, vedere retro).

Queste CGC non si applicano a contratti per viaggi di gruppo.

2. Parti contraenti / BLS quale agente con mandato all'incasso

BLS agisce esclusivamente in qualità di venditrice con un mandato all'incasso (contratto d'intermediazione di viaggio tra BLS e il fornitore di offerte per il tempo libero) e funge dunque da intermediaria di offerte per il tempo libero tra il cliente e un terzo operatore. La parte contraente con il cliente è il fornitore di prestazioni la cui offerta è stata richiesta/prenotata. Solo nei casi espressamente definiti di seguito, tale parte contraente è BLS stessa (vedere «Servizi di BLS» più avanti).

Le offerte presenti sullo shop per il tempo libero BLS (shop.bls.ch) possono essere combinate come singoli moduli (biglietti dei mezzi pubblici, biglietti per impianti a fune, biglietti d'ingresso ecc.) per creare un gita completa e personalizzata in base alle esigenze individuali del cliente. BLS non risponde della composizione del carrello o della compatibilità delle singole posizioni tra loro (orari, luoghi ecc.).

Inoltre, sullo shop per il tempo libero BLS sono proposte anche cosiddette «offerte combinate per il tempo libero». Tali offerte sono costituite da una gita già composta a priori dal fornitore, formata da almeno due prestazioni turistiche a un prezzo onnicomprensivo. Scegliendo una di queste offerte combinate per il tempo libero, il cliente conclude con il fornitore un contratto di viaggio organizzato o un contratto di viaggio «tutto compreso». Il contratto di viaggio «tutto compreso» rappresenta una forma qualificata del contratto di viaggio organizzato ed è disciplinato dalle prescrizioni della legge sui viaggi «tutto compreso». Un'offerta di questo tipo è composta da una combinazione prefissata di almeno due diverse prestazioni (trasporto, alloggio o altra prestazione turistica), include un pernottamento o dura più di 24 ore.

A meno che non eroghi essa stessa la prestazione, BLS non risponde del corretto svolgimento delle singole offerte. A questo proposito il cliente può appellarsi solo al contratto procuratogli con il fornitore (impianto a fune, museo ecc.) e alle condizioni di contratto valide qui riportate, in merito alle quali il cliente deve provvedere a informarsi adeguatamente. BLS lo affianca con utili informazioni e riferimenti incrociati alla fine di queste CGC. Qualora il cliente venga a conoscenza di tali disposizioni contrattuali qui o in altri punti del sito bls.ch, ciò avviene unicamente a scopo informativo; BLS non ha alcun obbligo al riguardo. Inoltre, le offerte possono contenere ulteriori indicazioni e condizioni facenti anch'esse parte del contratto.

3. Disposizioni applicabili

3.1. Condizioni generali d'utilizzo dello shop per il tempo libero BLS (shop.bls.ch)

Tutte le informazioni relative all'offerta sono da noi raccolte con cura. Non possiamo assumerci responsabilità per eventuali modifiche avvenute a nostra insaputa in seguito ad approvazione del fornitore e per possibili errori di contenuto, dei quali ci scusiamo.

BLS non garantisce la continuità né la disponibilità illimitata del sito web, pertanto non può essere ritenuta responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni nella procedura di prenotazione né del mancato recapito di messaggi. Particolare attenzione è stata prestata alla semplicità d'uso dell'interfaccia utente. Il cliente è responsabile del corretto utilizzo del sito web e in particolare della piattaforma di vendita shop.bls.ch (denominata shop per il tempo libero BLS), e risponde anche di eventuali errori di tale utilizzo.

3.2. Conclusione del contratto, pagamento anticipato, traffico e-mail

I prodotti proposti sul sito web rappresentano un'offerta d'acquisto non vincolante e senza impegno, e non costituiscono un'offerta di contratto.

Se il cliente ordina le offerte specificate nel suo carrello dello shop per il tempo libero BLS, richiede così la conclusione dei contratti di cui alle singole posizioni del carrello (singoli prodotti). Il cliente è vincolato alla sua richiesta per 24 ore, durante le quali deve ricevere una risposta da parte BLS all'indirizzo e-mail da lui stesso indicato. In questo lasso di tempo BLS verifica nel più breve tempo possibile la disponibilità del pagamento anticipato (copertura della carta di credito) e la disponibilità definitiva dei prodotti ordinati. Prima della conclusione del contratto possono essere necessari ulteriori dati, come ad esempio il giorno preciso del viaggio o le informazioni richieste per una prenotazione obbligatoria.

BLS informa il cliente con avviso sul sito web (success page) nel caso in cui la procedura d'ordinazione non possa essere evasa come richiesto, interrompendo l'intera transazione (nessuna accettazione). Il rifiuto della richiesta riguarda sempre l'intero carrello, anche se è un solo prodotto a non poter essere fornito. Se il pagamento e le offerte sono disponibili, BLS, nell'ambito del suo mandato d'intermediazione, conclude passo dopo passo i singoli contratti tra i fornitori e il cliente. A questo scopo, BLS conferma l'ordine al cliente tramite avviso sul sito web (success page) e conferma d'ordine via e-mail (accettazione di tutte le posizioni nel carrello), e il pagamento anticipato viene addebitato in via definitiva.

La reazione di BLS alla richiesta del cliente si considera avvenuta, non appena i relativi dati sul sistema BLS vengono trasmessi in Internet. Il momento in cui l'e-mail raggiunge il cliente o l'avviso della success page appare sul sistema del cliente è irrilevante. Questi è tenuto a informarsi presso BLS in merito alla risposta qualora non l'abbia ricevuta e a consultare l'attuale stato dell'ordine anche nel proprio account utente.

La trasmissione dei messaggi e-mail attraverso reti pubbliche è asimmetrica ed esposta a guasti, avviene in modo non protetto; i messaggi possono essere intercettati, letti e modificati da terzi. Oltre al contenuto, sono visibili a terzi anche il mittente e il destinatario dell'e-mail. Ciò vale anche per le e-mail utilizzate per la comunicazione con BLS. BLS è autorizzata dal cliente a inviargli e-mail. BLS non risponde in alcun modo per danni che insorgono in seguito a una trasmissione e-mail non corretta, non completa o intercettata da terzi. Queste disposizioni si applicano per analogia anche a eventuali altre forme di comunicazione non protette attuali o future, simili nel loro funzionamento e nella loro esposizione al rischio.

I messaggi inviati agli indirizzi indicati dal cliente o utilizzati con successo nel precedente traffico con BLS (denominati indirizzi e-mail) si considerano correttamente recapitati. Nel caso delle e-mail, il momento del recapito coincide con il momento dell'invio presso BLS.

3.3. Prezzo, condizioni di pagamento

Il prezzo pagato dal cliente si riferisce all'importo complessivo in franchi svizzeri (CHF) visualizzato nel carrello. Se non diversamente menzionato, comprende tutti i supplementi, tasse e imposte. In tutti i prezzi è calcolata l'imposta svizzera sul valore aggiunto. Il prezzo complessivo dipende dall'organizzazione individuale della gita e pertanto può differire dai prezzi di riferimento («a partire da CHF ...» e indicazioni in valute estere). Eventuali indicazioni in EURO sono sempre valori comparativi non vincolanti. I prezzi possono essere sempre soggetti a variazione. Il cliente deve fare attenzione che il carrello visualizzato sia ancora attuale. Dopo aver avviato la procedura d'ordinazione, il cliente visualizza il riepilogo dei prodotti richiesti. I prezzi ivi contenuti vengono accettati dal sistema senza variazioni per 30 minuti. In seguito, per ragioni di sicurezza, il cliente deve riavviare nuovamente la procedura d'ordinazione del carrello.

In linea di massima, i contratti sono conclusi conformemente alle singole posizioni del carrello solo in seguito a pagamento anticipato automatico avvenuto secondo la configurazione della piattaforma online. Finché BLS non ha una conferma di copertura, non dà seguito alla richiesta del cliente. Il cliente e BLS si fanno carico di tutte le commissioni loro spettanti dalla gestione del pagamento.

Per l'acquisto di biglietti tramite il webshop BLS, il cliente deve disporre di un mezzo di pagamento valido. Il cliente può inserire i dati relativi al suo mezzo di pagamento per un singolo pagamento oppure salvarli anche per pagamenti futuri. I dati del mezzo di pagamento vengono salvati solo presso il Payment Service Provider, non nel webshop BLS o altri sistemi backend di BLS SA.

BLS SA accetta i seguenti mezzi di pagamento:

- carta di credito VISA
- carta di credito Mastercard
- carta di credito American Express
- PostFinance Card

Il cliente deve assicurarsi che il mezzo di pagamento selezionato disponga di un limite sufficiente per i suoi acquisti e che non sia bloccato. L'addebito del mezzo di pagamento salvato nel webshop BLS avviene al momento dell'acquisto.

3.4. Consegna di voucher / e-ticket e supporti dati ricaricabili

La conferma d'ordine vale come ricevuta dei contratti conclusi, ma non funge da documento valido per usufruire dell'offerta (voucher, titolo di trasporto, e-ticket). Un link nella conferma d'ordine rimanda all'account utente, in cui il cliente – a seconda del prodotto – può scaricare i documenti necessari o ricaricare un supporto dati.

Tali documenti non vengono recapitati in forma cartacea. Per il loro utilizzo conforme allo scopo, voucher, titoli di trasporto ed e-ticket devono essere stampati dal cliente (print at home), caricati su SwissPass o esibiti in loco tramite dispositivo mobile. È vietato riprodurre, alterare o creare copie dei documenti per usufruire dell'offerta.

Il cliente è ritenuto in ogni caso responsabile di proteggere tali documenti (voucher) dal furto e dalla riproduzione illecita. Il cliente deve ricordare che le prestazioni impersonali sono concesse alla persona che presenta per prima il documento valido. La successiva dimostrazione che il possessore del documento non corrisponde all'ordinante/cliente è irrilevante per BLS e per i fornitori procurati da BLS. Il cliente deve garantire che al momento di esibire il documento in loco tramite dispositivo mobile, questo sia funzionante (tra l'altro, sufficiente carica della batteria).

I documenti per usufruire dell'offerta stampati dal cliente devono essere asciutti, puliti, integri, non spiegazzati e dunque ben leggibili. Essi possono contenere un codice a barre da verificare elettronicamente al controllo. I documenti non devono essere piegati nell'area del codice a barre.

Eventuali documenti, voucher, e-ticket, SwissPass, abbonamento metà-prezzo, abbonamento generale, abbonamento di percorso, biglietti dei mezzi pubblici dimenticati o smarriti devono essere ricomprati in loco a prezzo pieno. La differenza tra il biglietto smarrito e quello acquistato in loco non viene rimborsata.

3.5. Condizioni quadro

BLS non è responsabile di misure costruttive, fonti d'emissione ecc. nei pressi di un luogo di soggiorno descritto e non può fornire alcuna garanzia in merito. In linea di massima BLS non è responsabile nemmeno della qualità del servizio in generale, della qualità delle pietanze nei ristoranti locali, dell'organizzazione e dello svolgimento degli eventi annunciati alla destinazione del viaggio o delle possibilità sportive individuali (se non espressamente facenti parte dell'offerta).

3.6. Annullamenti

Le offerte acquistate con l'ordinazione dei prodotti nel carrello non possono annullate o stornate. Eventuali eccezioni sono disciplinate dalle disposizioni relative ai vari rapporti contrattuali.

Pur con un'organizzazione accurata non è possibile garantire il rispetto degli orari. In particolare, BLS ha il diritto di modificare il programma o le singole offerte senza obbligo di risarcimento in caso di eventi di forza maggiore, misure delle autorità, scioperi o altre circostanze non prevedibili. BLS informa immediatamente il cliente su tali modifiche e su eventuali conseguenze di prezzo.

3.6.1 Gestione dei casi di correntezza da parte di BLS

In caso di difficoltà nel processo di prenotazione o per richieste di annullamento, rivolgersi al servizio clienti BLS (BLS SA, Servizio clienti, Genfergasse 11, 3001 Berna, tel. 058 327 31 32, tutti i giorni ore 7-19 bls.ch/servizioclienti).

BLS verifica nel singolo caso se è possibile l'annullamento con il rimborso del prezzo, a condizione che l'annullamento possa essere elaborato entro le 24 ore precedenti l'inizio del viaggio.

- In caso di doppia prenotazione (identica data del biglietto, cognome e nome del titolare del biglietto; biglietti online con data sbagliata, se al momento del rimborso il viaggio fino al luogo di destinazione sul biglietto non è più possibile secondo l'orario in quel giorno. Ciò vale anche per un'offerta per il tempo libero di cui non è più possibile usufruire al momento del rimborso. Il rimborso può avvenire solo in caso di acquisto successivo dimostrabile del biglietto corretto).
- Impossibilità di viaggiare dimostrata (malattia, incidente o morte).
- Mancato godimento dimostrato di una prestazione parziale, perché il fornitore non è improvvisamente riuscito a erogare la propria offerta.
- In caso di persone che viaggiano in due o con la famiglia (genitori con figli), vengono rimborsati tutti i biglietti qualora sia possibile dimostrare che nessuno ha viaggiato.

4. Servizi di BLS

4.1. Viaggi con i mezzi di pubblici

Le informazioni sull'acquisto e l'utilizzo di biglietti con i mezzi pubblici (treni, autobus, battelli) in Svizzera sono riportate nelle condizioni generali di contratto (CGC) per l'utilizzo del webshop di BLS SA per viaggi all'interno della rete svizzera di trasporto pubblico (vedere retro).

4.2. Offerte combinate per il tempo libero

Se una gita già composta a priori dal fornitore è formata da una prestazione e un trasporto tramite mezzi pubblici, per il biglietto dei mezzi pubblici valgono le tariffe applicabili dei trasporti pubblici e le CGC per l'utilizzo del webshop di BLS SA per viaggi all'interno della rete svizzera di trasporto pubblico (vedere retro).

5. Responsabilità

5.1. Responsabilità verso il cliente

Nell'ambito della vendita di offerte di altri fornitori di prestazioni (fornitori) o durante l'erogazione delle prestazioni, BLS risponde esclusivamente per danni causati da negligenza grave. La responsabilità è limitata ai danni immediati e al massimo all'importo del prezzo indicato per la relativa prestazione.

Per l'adeguata esecuzione dell'offerta risponde unicamente il fornitore della prestazione o dell'offerta stessa.

La responsabilità in caso di inadempimento e cattiva esecuzione del contratto di viaggio «tutto compreso» è disciplinata dalle disposizioni pertinenti della legge sui viaggi «tutto compreso».

5.2. Responsabilità del cliente

BLS ritiene il cliente interamente responsabile nei confronti della stessa per tutti i danni causati colpevolmente dal cliente a BLS durante l'erogazione delle prestazioni. La responsabilità nei confronti del fornitore è disciplinata nel contratto tra cliente e fornitore o nelle condizioni di contratto ivi vigenti.

5.3. Esclusione di responsabilità

BLS declina ogni responsabilità per le indicazioni contenute nelle offerte proposte nello shop per il tempo libero BLS o per le prestazioni erogate dai fornitori (fornitori di prestazioni). Si rimanda alle condizioni di responsabilità che possono essere consultate presso gli stessi fornitori/fornitori di prestazioni. Il cliente è

personalmente responsabile della propria protezione assicurativa individuale (assicurazione infortuni e malattia).

BLS non risponde di danni relativi a escursioni o manifestazioni che il cliente prenota personalmente «in loco» durante il viaggio. Ciò vale anche quando la relativa documentazione è inclusa in un allegato di BLS o è riportata sul sito web.

Se fosse eccezionalmente possibile invocare il diritto o la possibilità di annullamento, ritiro o restituzione dei prodotti (vedere al precedente punto 3.6.1), si applica, con riserva di altri regolamenti legali obbligatori, quanto segue: il cliente riceve il rimborso degli importi già versati. Sono escluse ulteriori pretese del cliente, in particolare richieste di risarcimento per danni conseguenti e mancato guadagno.

BLS non risponde delle conseguenze di eventuali interruzioni nella procedura di prenotazione o del mancato recapito di messaggi, né per danni che insorgono in seguito a una trasmissione e-mail non corretta, non completa o intercettata da terzi.

Il cliente è ritenuto in ogni caso responsabile di proteggere i documenti per usufruire dell'offerta (voucher) dal furto e dalla riproduzione illecita.

5.4. Reclami

Se durante il viaggio il cliente riscontra motivi di reclamo, lo deve comunicare immediatamente a BLS o al fornitore. Inoltre, il cliente è tenuto a fare tutto ciò che è ragionevolmente in suo potere per contribuire all'eliminazione del problema e per ridurre al minimo il danno. BLS assiste il cliente affinché possa usufruire dell'offerta per il tempo libero acquistata. I casi di correttezza sono disciplinati al punto 3.6.1.

In caso di reclami riguardanti un viaggio «tutto compreso» è obbligatorio informare BLS immediatamente. Si applica l'articolo 12 della legge sui viaggi «tutto compreso».

6. Disposizioni per la protezione dei dati

6.1. Rilevamento dei dati del cliente

BLS SA osserva le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali. Ha la facoltà di raccogliere, salvare ed elaborare i dati personali del cliente, richiesti nel quadro del rapporto commerciale, se e nella misura in cui questi dati sono necessari per l'erogazione delle prestazioni e in osservanza del relativo obbligo di diligenza nel trattamento dei dati sensibili del cliente.

6.2 Ottimizzazione del webshop per il tempo libero BLS

BLS impiega i dati personali in forma anonima e i dati statistici (es. spesa complessiva, numero di offerte prenotate) per l'ottimizzazione del webshop per il tempo libero BLS. Oltre a ciò, durante l'utilizzo del webshop vengono rilevati dati di tracciamento anonimi, che vengono trasmessi poi a un terzo operatore. Inoltre, ai fini del miglioramento tecnico, vengono raccolti dati di crash anonimizzati su errori tecnici e inviati a un terzo operatore. Utilizzando lo shop, l'utente della piattaforma shop.bls.ch acconsente a questo trattamento dei dati.

6.3. Trasmissione dei dati a terzi

Se necessario per l'erogazione della prestazione, i dati vengono trasmessi al fornitore di servizi di BLS (provider per i conteggi) e al fornitore del mezzo di pagamento (solo contributi di calcolo).

BLS è pertanto autorizzata ad affidare l'esercizio del webshop per il tempo libero BLS a terzi in Svizzera e all'estero, anche in Paesi che non dispongono di una protezione dei dati adeguata. In tali casi, BLS assicura tramite contratto con terzi l'adeguata protezione secondo le leggi in vigore in Svizzera.

BLS e i suoi fornitori di servizi utilizzano sistemi di sicurezza adeguati per proteggere i dati da rischi prevedibili.

Utilizzando il webshop BLS il cliente acconsente a questo trattamento dei dati.

7. Disposizioni finali

7.1. Diritto applicabile e foro competente

Salvo altre disposizioni legali, il rapporto tra BLS e il cliente è soggetto esclusivamente al diritto svizzero. Foro competente esclusivo e luogo d'esecuzione (solo per persone con domicilio all'estero) è Berna, salvo regolamenti diversi previsti da norme tassative.

7.2. Domande e assistenza

In caso di domande, problemi tecnici o assistenza nel quadro dell'utilizzo del webshop per il tempo libero BLS, il cliente può rivolgersi al seguente recapito: BLS SA, Servizio clienti, Genfergasse 11, 3001 Berna, modulo di contatto, bls.ch/servizioclienti, tel. 058 327 31 32 (tutti i giorni ore 7-19)

APPENDICE INDICAZIONI SUI SINGOLI FORNITORI DI SERVIZI

I seguenti ulteriori numeri/punti di contratto e gli allegati così come tutti i documenti con riferimento tramite hyperlink in questa tabella sono parte integrante del presente accordo contrattuale:

Allegato 1	Condizioni generali di contratto (CGC) per l'utilizzo del webshop di BLS SA per viaggi nell'ambito della rete svizzera di trasporto pubblico; https://www.bls.ch/-/media/bls/pdf/agb/agb-bls-webshop-abonnement.pdf?la=de&vs=1
Allegato 2	Legge sui viaggi «tutto compreso»; RS 944.3; https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19930203/index.html