

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VIAGGIO DI ZENITH VIAGGI

Articolo 1: Disposizioni Preliminari e Definizioni

1.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto di Viaggio (di seguito, le "Condizioni Generali") regolano il rapporto contrattuale tra l'agenzia di viaggi **ZENITH VIAGGI**, con sede legale in Zurigo, Via Asyllstrasse 88 (di seguito, "Zenith Viaggi" o "l'Agenzia"), e il cliente (di seguito, il "Cliente") che acquista servizi turistici tramite Zenith Viaggi.

1.2. Ai fini delle presenti Condizioni Generali, i seguenti termini avranno il significato qui di seguito specificato: * **Pacchetto Turistico**: Come definito dall'art. 2, punto 2, della Direttiva (UE) 2015/2302 e dalla normativa svizzera di recepimento, combina almeno due diverse tipologie di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se tali servizi sono: (a) combinati dallo stesso professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima della conclusione di un unico contratto per tutti i servizi; oppure (b) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta a pagare; oppure (c) venduti o offerti a un prezzo forfettario o a un prezzo totale; oppure (d) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; oppure (e) combinati dopo la conclusione di un contratto distinto con cui un professionista conclude contratti con altri professionisti, se tali servizi sono acquistati presso un unico punto vendita o tramite processi collegati di prenotazione online, laddove il nome del viaggiatore, le coordinate per il pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più altri professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico. * **Servizi Turistici Collegati**: Come definito dall'art. 2, punto 3, della Direttiva (UE) 2015/2302 e dalla normativa svizzera di recepimento, almeno due diverse tipologie di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli prestatori di servizi turistici, se un professionista agevola, alternativamente: (a) al momento di un'unica visita o di un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ciascun servizio turistico da parte dei viaggiatori; oppure (b) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista, qualora il contratto con tale altro professionista sia concluso entro 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico. * **Fornitori**: I soggetti terzi che forniscono i servizi turistici inclusi nel Pacchetto Turistico o nei Servizi Turistici Collegati, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, vettori aerei,

strutture ricettive, tour operator, noleggiatori di autovetture, guide turistiche. * **Forza Maggiore e Circostanze Inevitabili e Straordinarie:** Eventi come definiti dall'art. 13, paragrafo 1, della Direttiva (UE) 2015/2302 e dalla normativa svizzera di recepimento, ovvero circostanze al di fuori del controllo della parte che invoca tali circostanze e le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate anche adottando tutte le ragionevoli misure.

Articolo 2: Oggetto del Contratto e Ruolo di Zenith Viaggi

2.1. Zenith Viaggi agisce quale **intermediario** nella vendita di Pacchetti Turistici e di Servizi Turistici Collegati organizzati da terzi Fornitori. In talune ipotesi specificamente indicate, Zenith Viaggi potrà agire anche come **organizzatore** di Pacchetti Turistici, assumendo le relative responsabilità ai sensi della normativa vigente. La specifica qualifica di Zenith Viaggi (intermediario o organizzatore) sarà chiaramente indicata nella conferma di prenotazione e nella documentazione di viaggio fornita al Cliente.

2.2. **Responsabilità dell'Intermediario:** Qualora Zenith Viaggi agisca in qualità di intermediario, la sua responsabilità è limitata all'esecuzione diligente degli obblighi di informazione e assistenza nella fase di vendita e, nei limiti del possibile, nella risoluzione di eventuali problematiche che dovessero insorgere durante il viaggio, senza tuttavia rispondere direttamente dell'inadempimento delle obbligazioni dei Fornitori.

2.3. **Responsabilità dell'Organizzatore:** Qualora Zenith Viaggi agisca in qualità di organizzatore di Pacchetti Turistici, sarà responsabile nei confronti del Cliente ai sensi della normativa vigente per la corretta esecuzione dei servizi turistici inclusi nel pacchetto, salvo i limiti di responsabilità previsti dalla legge e le esclusioni di responsabilità per Forza Maggiore e Circostanze Inevitabili e Straordinarie.

2.4. Le informazioni sui viaggi fornite da Zenith Viaggi si basano sui dati comunicati dai Fornitori e sono soggette a modifiche senza preavviso. Zenith Viaggi si impegna a fornire informazioni accurate e aggiornate, ma non garantisce l'assoluta completezza o accuratezza di tali dati. Il Cliente è responsabile della verifica finale delle informazioni prima della partenza.

Articolo 3: Prenotazione e Conclusione del Contratto

3.1. La prenotazione può essere effettuata tramite i canali indicati sul sito web di Zenith Viaggi o comunicati al Cliente. La prenotazione sarà considerata una proposta contrattuale vincolante per il Cliente.

3.2. Il contratto si perfeziona, con conseguente vincolo per entrambe le parti, al momento della **conferma scritta** della prenotazione da parte di Zenith Viaggi e al ricevimento del pagamento

richiesto nei termini specificati. Zenith Viaggi si riserva il diritto di non accettare la prenotazione.

3.3. Il Cliente è tenuto a fornire dati personali accurati e completi al momento della prenotazione. Zenith Viaggi non sarà responsabile per eventuali disservizi o costi aggiuntivi derivanti da inesattezze o omissioni nei dati forniti dal Cliente.

Articolo 4: Pagamenti

4.1. I prezzi dei Pacchetti Turistici e dei Servizi Turistici Collegati sono indicati in [Specificare la valuta] e si intendono non comprensivi di eventuali tasse, imposte, oneri e supplementi non espressamente indicati nella descrizione del servizio.

4.2. Le modalità di pagamento accettate sono quelle specificate al momento della prenotazione. Zenith Viaggi si riserva il diritto di richiedere un acconto e/o il saldo del prezzo totale entro le scadenze indicate nella conferma di prenotazione.

4.3. Il mancato rispetto dei termini di pagamento costituisce motivo di risoluzione di diritto del contratto da parte di Zenith Viaggi, con applicazione delle penali di cancellazione previste all'Articolo 6.

Articolo 5: Modifiche e Cancellazioni

5.1. **Modifiche Richieste dal Cliente:** Ogni richiesta di modifica della prenotazione da parte del Cliente è soggetta alla disponibilità dei Fornitori e all'accettazione di Zenith Viaggi e potrà comportare l'addebito di costi aggiuntivi per la modifica stessa, nonché le eventuali penali applicate dai Fornitori.

5.2. **Modifiche o Cancellazioni da Parte dei Fornitori o di Zenith Viaggi (Organizzatore):** * Qualora Zenith Viaggi agisca come organizzatore, si riserva il diritto di apportare modifiche non significative agli elementi del Pacchetto Turistico prima dell'inizio dello stesso, informandone il Cliente in modo chiaro e comprensibile. * Qualora Zenith Viaggi sia costretta a modificare in modo significativo uno degli elementi essenziali del Pacchetto Turistico o a cancellare il Pacchetto Turistico prima dell'inizio, ne darà immediato avviso al Cliente, il quale potrà alternativamente: (a) accettare la modifica proposta; (b) recedere dal contratto senza pagamento di penali e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti effettuati; (c) accettare un Pacchetto Turistico sostitutivo di qualità equivalente o superiore, se disponibile. * Qualora la cancellazione o la modifica significativa siano dovute a Forza Maggiore o Circostanze Inevitabili e Straordinarie, il Cliente avrà diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati, ma non ad un risarcimento supplementare.

5.3. **Cancellazione da Parte del Cliente:** In caso di cancellazione della prenotazione da parte del

Cliente, si applicheranno le penali specificate al momento della prenotazione o indicate nelle condizioni particolari del viaggio. L'ammontare delle penali varia in relazione al preavviso con cui la cancellazione viene comunicata e alla tipologia di servizio prenotato.

Articolo 6: Recesso del Cliente (Solo per Contratti a Distanza o Fuori dai Locali Commerciali con Clienti UE)

6.1. Il Cliente residente nell'Unione Europea ha il diritto di recedere dal contratto di Pacchetto Turistico concluso a distanza (ad esempio, online) o fuori dai locali commerciali entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto, senza dover fornire alcuna motivazione.

6.2. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve informare Zenith Viaggi della sua decisione di recedere dal contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio, lettera raccomandata, email) ai recapiti indicati sul sito web.

6.3. In caso di recesso esercitato conformemente al presente articolo, Zenith Viaggi rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal Cliente, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui Zenith Viaggi è stata informata della decisione di recedere dal contratto. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo diverso accordo espresso.

6.4. Il diritto di recesso potrebbe essere escluso o limitato per determinate tipologie di servizi turistici, come previsto dalla normativa vigente (ad esempio, alloggi, trasporti, noleggio auto, servizi relativi al tempo libero se il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici). Le eventuali esclusioni o limitazioni saranno chiaramente indicate nella descrizione del servizio e prima della conclusione del contratto.

Articolo 7: Responsabilità e Obblighi del Cliente

7.1. Il Cliente è responsabile del possesso e della validità di tutti i documenti di viaggio richiesti (passaporto, visto, documenti sanitari, ecc.) in conformità con le normative delle destinazioni visitate.

7.2. Il Cliente è tenuto a informarsi sulle condizioni sanitarie e di sicurezza delle destinazioni scelte e ad adottare le necessarie precauzioni.

7.3. Il Cliente si impegna a rispettare le leggi, i regolamenti e le consuetudini locali durante il viaggio e a seguire le istruzioni fornite dai Fornitori e da Zenith Viaggi.

7.4. Il Cliente è responsabile per eventuali danni causati a terzi o a strutture durante il viaggio.

7.5. È vivamente raccomandata la stipula di un'adeguata polizza assicurativa di viaggio che copra i rischi connessi al viaggio (cancellazione, interruzione, spese mediche, smarrimento bagaglio, responsabilità civile, ecc.).

Articolo 8: Responsabilità di Zenith Viaggi

8.1. Qualora Zenith Viaggi agisca come organizzatore di Pacchetti Turistici, sarà responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi contrattuali, salvo che tale inadempimento sia dovuto a: * (a) al Cliente; * (b) a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici previsti nel contratto ed è imprevedibile o inevitabile; * (c) a Forza Maggiore o a Circostanze Inevitabili e Straordinarie.

8.2. La responsabilità di Zenith Viaggi in quanto organizzatore è limitata ai sensi delle convenzioni internazionali che disciplinano le prestazioni oggetto del Pacchetto Turistico e, in ogni caso, nei limiti previsti dalla legge.

8.3. Zenith Viaggi non è responsabile per eventuali danni indiretti, consequenziali o punitivi.

Articolo 9: Reclami e Risoluzione delle Controversie

9.1. Ogni reclamo relativo all'esecuzione del Pacchetto Turistico o dei Servizi Turistici Collegati deve essere comunicato dal Cliente a Zenith Viaggi per iscritto senza ritardo, al fine di consentire a Zenith Viaggi di porre tempestivamente rimedio, ove possibile.

9.2. I reclami dovranno essere presentati per iscritto a Zenith Viaggi entro [Specificare il numero] giorni dal rientro dal viaggio, allegando la documentazione probatoria.

9.3. **Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR/ODR):** Il Cliente ha la possibilità di avvalersi di procedure di risoluzione alternativa delle controversie per la risoluzione di eventuali dispute con Zenith Viaggi. Per i clienti residenti nell'Unione Europea, è disponibile la piattaforma online per la risoluzione delle controversie (ODR) della Commissione Europea. [Fornire il link alla piattaforma ODR].

9.4. **Foro Competente e Legge Applicabile:** Il presente contratto è regolato dalla legge svizzera. Per qualsiasi controversia derivante o connessa al presente contratto, la competenza territoriale esclusiva sarà del foro di Zurigo, Svizzera, salvo disposizioni inderogabili di legge. Per i clienti residenti nell'Unione Europea, si applicano le disposizioni inderogabili previste dalla normativa UE in materia di tutela dei consumatori.

Articolo 10: Protezione dei Dati Personali

10.1. Zenith Viaggi tratta i dati personali del Cliente in conformità con la Legge federale sulla

protezione dei dati (LPD) svizzera e, per i clienti residenti nell'Unione Europea, con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), come specificato nell'Informativa sulla Privacy disponibile sul sito web di Zenith Viaggi.

Articolo 11: Disposizioni Finali

11.1. Le presenti Condizioni Generali costituiscono l'intero accordo tra il Cliente e Zenith Viaggi in relazione all'oggetto del presente contratto e sostituiscono ogni precedente accordo o intesa, sia orale che scritta.

11.2. Zenith Viaggi si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali in qualsiasi momento, pubblicando la versione aggiornata sul proprio sito web. Le modifiche avranno effetto per le prenotazioni effettuate successivamente alla pubblicazione.

11.3. L'eventuale invalidità o inefficacia di una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali non pregiudicherà la validità ed efficacia delle restanti disposizioni.

Contatti:

ZENITH VIAGGI

ASYLLSTRASSE 88

+41766416793

bianchif306@gmail.com

Data dell'ultima revisione: 15/05/2025