

Condizioni generali di contratto (01.05.2026 - 30.04.2027)

1. Campo d'applicazione e conclusione del contratto

1.1 Campo d'applicazione

Queste condizioni generali di contratto e di viaggio (nel seguito le condizioni contrattuali) regolano i rapporti giuridici tra voi e Sandoz Concept GmbH (nel seguito Sandoz Concept).

Queste condizioni contrattuali non si applicano alle seguenti prestazioni: intermediazione di biglietti aerei, intermediazione di eventi sportivi (p.es. eventi di sci di fondo), intermediazione di viaggi di elisci (heliskiing), ecc. In questi casi il contratto è concluso direttamente tra di voi e il provveditore dei servizi (prestazioni di terzi), con l'applicazione delle loro condizioni generali di contratto. Nondimeno, nelle presenti condizioni di viaggio troverete informazioni importanti in merito a queste prestazioni di terzi.

1.2 Conclusione del contratto

Con la conferma senza riserve della vostra iscrizione scritta, telefonica o personale, il contratto tra di voi e Sandoz Concept è da ritenere concluso. A partire da questo momento i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto (incluse le condizioni generali di contratto e di viaggio) diventano efficaci, sia per voi, sia per Sandoz Concept.

1.3 Prenotazione per più partecipanti al viaggio

Se effettuate la prenotazione per più partecipanti, siete responsabili voi stessi dei loro come dei vostri obblighi contrattuali, in particolare del pagamento del prezzo del viaggio. Siete tenuti a fornire le informazioni richieste al momento dell'iscrizione in modo veritiero e ad informare gli altri partecipanti prima della conclusione del contratto sulle presenti condizioni generali di contratto, sulle condizioni di partecipazione, e sulle disposizioni in materia di entrata nel paese e sanitarie.

1.4 Internet e materiale pubblicitario

I viaggi pubblicizzati in Internet, tramite materiale pubblicitario ecc. non rappresentano offerte vincolanti e definitive di Sandoz Concept. Sandoz Concept si riserva il diritto di modificare queste offerte e il relativo prezzo in ogni momento. Tali modifiche vi saranno comunicate prima della conclusione del contratto.

1.5 Condizioni di partecipazione, salute

Numerosi viaggi organizzati o intermediati (prestazioni esterne di terzi) da Sandoz Concept prevedono condizioni di partecipazioni, come ad esempio buona salute, ottime condizioni fisiche, capacità sportive ecc. Queste condizioni sono descritte nella rispettiva pubblicità. È vostra responsabilità appurare se queste condizioni di partecipazione sono soddisfatte. Vi impegnate a osservare le istruzioni delle guide locali, dei prestatori di servizi e di Sandoz Concept. Sandoz Concept vi rende attenti che le guide locali, i prestatori di servizi e Sandoz Concept vi possono escludere da singole attività o dal viaggio se le condizioni di partecipazione non sono soddisfatte o non osservate le istruzioni impartite. In questi casi non esiste un diritto al rimborso del prezzo pagato, neanche proporzionalmente.

2. Prestazioni di Sandoz Concept, prezzo e condizioni di pagamento

2.1 Prestazioni di Sandoz Concept

Le prestazioni di Sandoz Concept sono descritte nel relativo materiale pubblicitario e nella conferma di viaggio. I desideri particolari da parte vostra fanno parte del contratto unicamente se sono espressamente confermati da Sandoz Concept nella conferma di viaggio.

Informazioni ottenute da altre fonti, come pubblicità di alberghi, informazioni dirette di prestatori di servizi, o siti Internet di terzi, non impegnano Sandoz Concept.

2.2 Prezzo

Il prezzo del viaggio che dovete pagare risulta dalla tariffa indicata nella pubblicità o nel sito Internet di Sandoz Concept, dalla proposta di viaggio e dalla conferma di viaggio.

2.3 Acconto

Al ricevimento della conferma di viaggio è dovuto un acconto del 30% del prezzo del viaggio, ma almeno CHF 400.- per persona, da pagare immediatamente assieme alle prestazioni di terzi, come ad esempio le iscrizioni alle competizioni ecc. Se prenotate un viaggio **meno di 45 giorni** dalla partenza, esso è interamente pagabile al ricevimento della conferma di viaggio.

2.4 Pagamento finale e documenti di viaggio

Il saldo del prezzo del viaggio deve pervenire a Sandoz Concept al più tardi 45 giorni prima dell'inizio delle prestazioni del pacchetto. I documenti di viaggio vi saranno trasmessi al ricevimento dell'intero importo. Sandoz Concept si riserva il diritto di recedere dal contratto in caso di mancato pagamento dell'acconto o del saldo alla scadenza e trascorso in modo infruttuoso un breve termine di proroga, facendo valere le spese di annullamento secondo il paragrafo 3.3 delle condizioni contrattuali.

2.5 Prestazioni di terzi intermedie, p.es. biglietti aerei di tutte le compagnie aeree, **eventi sportivi**, elisci, ecc.

Nel caso di prestazioni di terzi intermedie, si applicano le condizioni di pagamento e di annullazione del relativo prestatore di servizi. Di regola queste prestazioni sono pagabili al momento della prenotazione. Per queste prestazioni Sandoz Concept ha unicamente la funzione di intermediario.

2.6 Aumento di prezzo dopo conclusione del contratto

Può rendersi necessario – in situazioni eccezionali – di dover aumentare dopo la firma del contratto e prima della partenza il prezzo indicato nella conferma di viaggio. Tali aumenti di prezzo possono essere dovuti alle fattispecie seguenti:

- Aumento successivo del costo del trasporto (incluso il costo del carburante)
- Introduzione di nuove tasse o diritti, o aumento tasse o diritti esistenti (p.es. tasse aeroportuali, tasse sul traffico aereo)
- Variazione dei tassi di cambio

d) Aumenti di prezzo imposti dallo Stato (p.es. IVA)

Qualora Sandoz Concept deve procedere a questi aumenti, essi vi saranno comunicati al più tardi 3 settimane prima dell'inizio della prestazione o del viaggio. Se l'aumento supera 10% del prezzo del viaggio indicato nella conferma di viaggio (escluso il premio dell'assicurazione), avete i seguenti diritti:

- Potete accettare l'aumento di prezzo
- Potete partecipare a un viaggio sostitutivo proposto da Sandoz Concept (se disponibile)
- Potete recedere dal contratto senza spese entro 5 giorni dal ricevimento della notifica. In quest'ultimo caso il prezzo pagato sarà integralmente rimborsato.

3. Annullamento del viaggio o richiesta di modifica delle prestazioni del viaggio da parte vostra

3.1 Comunicazione

Se desiderate annullare, modificare o cambiare la prenotazione del vostro viaggio, dovete informare Sandoz Concept in forma scritta. Decisivo per il calcolo dei termini è che la vostra comunicazione pervenga a Sandoz Concept durante i normali orari di apertura degli uffici. In caso di arrivo della vostra comunicazione il sabato, la domenica o in un giorno festivo ufficiale (Ct. Grigioni, Svizzera), la richiesta sarà trattata il primo giorno lavorativo successivo. Ciò vale pure per messaggi lasciati sulla casella vocale, trasmessi via E-Mail, tramite sito Internet di Sandoz Concept ecc.

3.2 Modifiche di programma, cambiamento di prenotazione da parte vostra

Le modifiche e i cambiamenti di prenotazioni sono trattati come annullamenti con nuova prenotazione. Ciò significa che sono dovute le spese di annullamento secondo il paragrafo 3.3. Il prezzo del viaggio nuovo e aggiuntivo sarà calcolato in base alla modifica desiderata. Per le modifiche che comportano costi limitati sarà richiesta una spesa di modifica simbolica di CHF 100.- per persona.

3.3 Spese di annullamento Sandoz Concept

Le spese di annullamento forfetarie indicate di seguito saranno fatturate in percento del prezzo del pacchetto, sempre che nella conferma di viaggio non siano indicate altre spese di annullamento. Ci riserviamo il diritto di richiedere danni e interessi superiori alle spese di annullamento forfetarie.

Spese di annullamento in percento del prezzo del viaggio:

Fra giorno di prenotazione e 61 giorni prima della data di partenza/inizio: 30%

60 giorni fino a 31 giorni prima della partenza/inizio: 80%

30 giorni fino a 1 giorno prima della partenza/inizio: 100%

Giorno di partenza/inizio o «no show»: 100%

3.4 Annullamento o cambiamento di prestazioni di terzi intermedie

Nel caso di prestazioni di terzi intermedie da Sandoz Concept quali biglietti aerei, partecipazione a eventi sportivi ed elisci si applicano le condizioni di annullamento dei prestatori di servizi terzi. Queste condizioni di annullamento possono essere molto severe. I biglietti aerei emessi a condizioni speciali di regola non possono essere annullati e sarà fatturato l'intero prezzo. Nel caso Sandoz Concept dovesse essere richiesto di annullare il viaggio o organizzarne uno sostitutivo tramite l'intermediario, sarà richiesta una tassa amministrativa di CHF 60.- per persona.

3.5 Pandemia Corona, pandemie in generale

Le misure relative alla pandemia nei viaggi, come la prova dell'immunità, i test supplementari, ecc., non sono più considerate eventi imprevedibili; questo vale anche se i requisiti di ingresso sono cambiati dal momento della prenotazione al momento della partenza. È responsabilità del viaggiatore rispettare i requisiti d'ingresso; se il viaggio non può essere iniziato a causa del mancato rispetto dei requisiti d'ingresso, l'annullamento sarà effettuato in conformità con le CGC.

Anche una restrizione della vita pubblica legata alla pandemia (per esempio la chiusura dei ristoranti) non è considerata un evento imprevedibile e non costituisce un motivo di cancellazione gratuita.

4. Modifica del programma da parte di Sandoz Concept dopo la prenotazione e prima della partenza

Sandoz Concept si riserva il diritto – nel vostro interesse – di modificare, prima della partenza, il programma iniziale del viaggio o singole prestazioni convenute, se lo esigono cause di forza maggiore, circostanze imprevedute o inevitabili, condizioni meteorologiche sfavorevoli, misure pronunciate da autorità, scioperi ecc. Sandoz Concept si impegna nel proporvi prestazioni sostitutive equivalenti e vi informerà tempestivamente sulle modifiche e sul loro influsso sul prezzo.

5. Annullamento o mancata effettuazione di un viaggio da parte di Sandoz Concept

5.1 Esclusione prima del viaggio

Sandoz Concept ha il diritto di escludervi da un viaggio se i vostri atti o omissioni legittimano questa decisione (p.es. se le condizioni di partecipazione non sono soddisfatte). In questo caso saranno calcolate le spese di annullamento secondo il paragrafo 3.3.

5.2 Numero minimo di partecipanti

Per certi viaggi offerti da Sandoz Concept, nel materiale pubblicitario è indicato un numero minimo di partecipanti. Se il numero minimo di partecipanti non viene raggiunto, Sandoz Concept ha il diritto di annullare il viaggio al più tardi 3 settimane prima della data di partenza. In questo caso il prezzo pagato viene rimborsato. Sono escluse altre pretese da parte vostra.

5.3 Eventi impreveduti o inevitabili

Eventi impreveduti o inevitabili, catastrofi naturali, forza maggiore, misure di autorità, scioperi ecc. che rendono impossibile, mettono in pericolo o rendono difficoltoso lo svolgimento del viaggio, autorizzano Sandoz Concept ad annullare il viaggio. Sandoz Concept si orienta in questi casi alle indicazioni di viaggio emanate dal DFAE (Dipartimento federale degli affari esteri). Il cliente ha diritto al rimborso del prezzo pagato nella misura delle prestazioni non ancora usufruite, dopo deduzione dei costi

comprovati sostenuti da Sandoz Concept, al minimo una tassa amministrativa di CHF 200,- per persona. Sono escluse altre pretese.

5.4 Prestazioni intermedie, premio assicurazione in caso di annullamento a seguito di eventi imprevedibili

In caso di annullamento del viaggio o di una vostra esclusione, i contratti conclusi con terzi, nella fattispecie anche i contratti assicurativi, rimangono in vigore. I relativi prezzi, o eventuali spese di storno, sono a vostro carico.

6. Modifiche di programma e di prestazioni nel corso del viaggio

Sandoz Concept si riserva pure il diritto – anche nel vostro interesse – di modificare nel corso del viaggio il programma o singole prestazioni inizialmente concordate, se circostanze imprevedibili o inevitabili lo dovessero richiedere, come ad esempio: forza maggiore, condizioni meteorologiche, misure ufficiali di autorità locali, ritardi, scioperi di terzi ecc. Sandoz Concept farà evidentemente tutto il possibile per trovare adeguate soluzioni alternative. Se le modifiche di programma e le modifiche e/o decurtazioni di singole prestazioni sono dovute a situazioni di forza maggiore, o un eventuale programma alternativo dovesse comportare costi spropositati, Sandoz Concept si riserva il diritto di rifiutare tali misure. In questi casi eventuali costi supplementari saranno a carico dei partecipanti.

7. Il partecipante interrompe il viaggio o non usufruisce di tutte le prestazioni

Se dovete interrompere il viaggio o non usufruire di tutte le prestazioni, non esiste un diritto al rimborso delle prestazioni non usufruite.

Eventuali costi, p.es. per il trasporto ecc., sono a carico dei partecipanti. Sandoz Concept raccomanda di stipulare un'assicurazione a copertura dei costi di rimpatrio.

8. Responsabilità di Sandoz Concept

8.1 In generale

Nel caso di prestazioni evidentemente insufficienti rispetto a quelle pattuite, Sandoz Concept vi rimborserà sulla base delle presenti condizioni generali di contratto la differenza di prezzo qualora Sandoz Concept, le guide o i prestatori di servizi (p.es. albergo, agenzia locazione vetture ecc.) non siano stati in grado di offrire sul posto una prestazione sostitutiva equivalente.

8.2 Limitazione ed esclusione della responsabilità in leggi e accordi internazionali

Se accordi internazionali, leggi basate su accordi internazionali o leggi locali prevedono limitazioni o esclusioni di responsabilità in caso di danni dovuti al mancato adempimento o all'adempimento non conforme di prestazioni, tali restrizioni ed esclusioni si applicano a favore di Sandoz Concept.

8.3 Esclusione della responsabilità

Sandoz Concept non si assume nessuna responsabilità se il mancato adempimento o l'adempimento non conforme del contratto sono riconducibili alla causa seguente:

- vostrati atti od omissioni prima o durante il viaggio (p.es. mancato adempimento delle condizioni di partecipazione, mancato rispetto delle istruzioni ecc.);
- omissioni non prevedibili o non evitabili da parte di terzi che non partecipano alla fornitura delle prestazioni concordate contrattualmente;
- forza maggiore o un evento che né Sandoz Concept, né l'intermediario, né il prestatore di servizi hanno potuto prevedere o evitare nonostante la dovuta diligenza;
- cattive condizioni meteorologiche.

8.4 Danni a persone

Sandoz Concept è responsabile per danni a persone, decesso o ferimenti unicamente nell'ambito delle presenti condizioni generali di contratto e di viaggio e di accordi internazionali applicabili, leggi basate su accordi internazionali e leggi locali (cfr. art. 8.1 – 8.3).

8.5 Altri danni (a cose, patrimoniali ecc.)

Per altri danni, non a persone, dovuti al mancato adempimento o all'adempimento non conforme del contratto, la responsabilità di Sandoz Concept è limitata a due volte il prezzo del viaggio per ogni persona, ma comunque al massimo al danno diretto. Fanno eccezione eventuali limiti di responsabilità inferiori o l'esclusione della responsabilità previsti nelle presenti condizioni generali di contratto e di viaggio e in accordi internazionali, leggi basate su accordi internazionali e leggi locali.

8.6 Vacanze trascorse inutilmente, mancato piacere delle vacanze, danni da frustrazione

Sandoz Concept non è responsabile per il tempo di vacanza trascorso inutilmente, per il mancato piacere delle vacanze e per i danni da frustrazione.

8.7 Oggetti di valore, contanti, gioielli, carte di credito, telefoni cellulari, apparecchiatura fotografica ecc.

Sandoz Concept vi rende espressamente attenti al fatto che siete direttamente responsabili per la custodia sicura di questi oggetti e che Sandoz Concept non è responsabile del loro furto, smarrimento e danneggiamento. In particolare Sandoz Concept non risponde nel caso dell'abuso di carte di credito, telefoni cellulari ecc.

8.8 Responsabilità extracontrattuale

La responsabilità extracontrattuale si basa sugli accordi internazionali applicabili e sulle disposizioni legali pertinenti.

9. Contestazioni da parte vostra

9.1 Manchevolezze e danni durante il viaggio

Se avete un motivo di contestazione o subite un danno durante il viaggio, dovete informare tempestivamente la vostra guida locale o, se il viaggio non è accompagnato, il vostro agente di Sandoz Concept (troverete queste informazioni nella vostra documentazione di viaggio). Nella maggior parte dei casi ciò permette di risolvere il problema sul posto ed è una condizione necessaria per far valere successivamente il diritto al risarcimento del danno. Se la manchevolezza o il danno non possono essere

sistemati in un tempo ragionevole, richiedete una conferma scritta della contestazione dalla vostra guida o dal vostro agente.

9.2 Annuncio di pretese

Le vostre contestazioni e pretese devono pervenire in forma scritta a Sandoz Concept entro 30 giorni dalla fine contrattuale del viaggio.

9.3 Perdita e prescrizione del diritto alle vostre pretese

Se non annunciate eventuali manchevolezze o danni già durante il viaggio alla vostra guida o all'agente di Sandoz Concept, oppure le vostre pretese a Sandoz Concept entro 30 giorni dalla fine contrattuale del viaggio, le vostre eventuali pretese sono da ritenere decadute.

10. Assicurazioni viaggio

Sandoz Concept vi raccomanda di prevedere un'adeguata copertura assicurativa, in particolare la conclusione di una copertura per spese di annullamento e per le spese di rimpatrio extra. Vogliate pure verificare se all'estero siete sufficientemente assicurati contro infortuni, in particolare sportivi. Vogliate considerare che all'estero le spese di salvataggio, ospedalizzazione e rimpatrio possono essere notevolmente superiori che in Svizzera.

11. Formalità di entrata in paesi esteri, disposizioni in materia di visti

Sandoz Concept comunicherà ai partecipanti cittadini svizzeri, dell'UE e dei paesi dell'EFTA/AELS le condizioni di entrata nei paesi meta del viaggio. I cittadini di altri paesi ricevono queste informazioni su richiesta espressa, oppure si informano loro stessi direttamente presso le rappresentanze diplomatiche competenti (ambasciata, consolato). Ogni partecipante è responsabile per l'ottenimento dei documenti di viaggio e per la verifica della loro validità (carta d'identità, passaporto, visto ecc.), e del rispetto delle regole di entrata, visti e disposizioni in materia di sanitaria. Sandoz Concept vi rende attenti che i costi supplementari di rimpatrio in caso del rifiuto di entrata in un paese a causa dei documenti non conformi sono a carico del partecipante.

12. Garanzie

Sandoz Concept partecipa al fondo garanzia del ramo viaggi svizzero. Il fondo garanzia del ramo viaggi svizzero assicura la garanzia degli importi da voi versati in relazione al viaggio prenotato. Informazioni particolareggiate le trovate sotto www.garantiefonds.ch.

13. Ombudsman

Prima di intentare una causa legale suggeriamo che vi rivolgiate al mediatore del ramo viaggi (ombudsman). Obiettivo dell'ombudsman è il raggiungimento di un accordo corretto e ponderato per ogni problema che potrebbe sorgere tra voi e Sandoz Concept. Informazioni particolareggiate le trovate sotto: www.ombudsman-touristik.ch

14. Protezione dei dati

14.1 I vostri dati

Per una corretta esecuzione dell'incarico, l'agenzia viaggi e Sandoz Concept necessitano da voi e da chi vi accompagna numerose informazioni (p.es. nome e cognome, data di nascita, indirizzo, numero di telefono ecc.). La vostra agenzia viaggi svizzera e Sandoz Concept sottostanno alle disposizioni della Legge federale sulla protezione dei dati. Siamo tenuti ad conservare i vostri dati in maniera sicura.

14.2 Trasmissione dei vostri dati ai prestatori di servizi e ad autorità

Se necessario per la corretta esecuzione del contratto, Sandoz Concept trasmetterà i vostri dati ai prestatori di servizi. Questi possono trovarsi all'estero, dove le disposizioni in materia di protezione dei dati potrebbero non corrispondere agli standard svizzeri. Sandoz Concept e i prestatori di servizi potrebbero essere obbligati di trasmettere i vostri dati ad autorità (estere) sulla base di disposizioni legali o su richiesta di autorità. Ciò è soprattutto (ma non solo) il caso per i viaggi aerei negli USA (Advance Passenger Information System – (APIS), TSA Secure Flight Program), oppure ai locatori di appartamenti di vacanze e albergatori.

14.3 Informazioni sulle nostre offerte/programmi

In futuro ci permetteremo di informarvi sui nostri programmi e viaggi. Avete comunque la possibilità a disdire questo servizio all'indirizzo di posta elettronica travel@sandozconcept.com.

14.4 Applicazione dei diritti

Ci riserviamo il diritto di trasmettere i vostri dati ad autorità e a terzi al fine di far valere i nostri legittimi interessi.

15. Inefficacia di singole clausole contrattuali

L'inefficacia di singole clausole contrattuali non comporta l'invalidità dell'intero contratto.

16. Diritto applicabile e foro giudiziario

I rapporti giuridici tra di voi e Sandoz Concept sono retti esclusivamente dal diritto svizzero. Quale foro giuridico è eletto Silvapiana/Svizzera.

Rimangono riservate disposizioni imperative, contrattualmente non modificabili sul foro giuridico e sul diritto applicabile.

Le presenti condizioni generali di contratto e di viaggio si applicano ai viaggi effettuati nel periodo dal **01.05.2026 al 30.04.2027**.

Sandoz Concept GmbH
Casella postale
CH – 7513 Silvapiana
Email: travel@sandozconcept.com

SANDOZ
CONCEPT

Stato maggio 2026