

# Condizioni generali per l'acquisto e l'uso dell'abbonamento generale.

## Cenni introduttivi.

Per il trasporto di persone con abbonamento generale (di seguito AG) si applicano le tariffe attualmente in vigore delle Imprese Svizzere di Trasporto (di seguito IST), in particolare la tariffa per l'abbonamento generale, metà-prezzo e Binario 7 delle IST (di seguito tariffa 654), consultabile sia presso i punti vendita serviti che su [ffs.ch/tariffe](http://ffs.ch/tariffe). **Le presenti condizioni sono un estratto di queste tariffe e contengono le disposizioni più importanti che regolano i rapporti** tra il titolare o la titolare di un abbonamento generale (in seguito il viaggiatore o la viaggiatrice) o la parte contraente e le IST, rappresentate dalle Ferrovie Federali Svizzere FFS, 3000 Berna 65 (in seguito le FFS).

## Carta «SwissPass».

Con l'acquisto dell'AG il viaggiatore o la viaggiatrice riceve una carta personale intestata a suo nome (di seguito SwissPass). Le prestazioni (per esempio l'AG) sono referenziate sullo SwissPass e controllate tramite chip RFID. Sulla carta non è stampato nessun riferimento alla prestazione acquistata (tipo di abbonamento e data di validità). Le disposizioni per lo SwissPass sono regolamentate dalla Tariffa generale per viaggiatori (T600). Per i servizi non inclusi nell'assortimento dei trasporti pubblici si applicano inoltre le rispettive condizioni generali dei partner di SwissPass.

Per poter eseguire un controllo regolare, al momento del controllo lo SwissPass va mostrato sempre nel suo stato originale (ossia senza involucro, non nel portafoglio). Lo SwissPass deve essere in ogni caso consegnato al personale di controllo.

Le carte rimangono di proprietà delle IST e possono essere ritirate per motivi giustificati.

## L'AG e il raggio di validità dell'AG.

L'AG è personale e non trasferibile. Consente di compiere un numero illimitato di viaggi nella classe corrispondente sui percorsi rientranti nel raggio di validità dell'AG e di viaggi a metà prezzo sui percorsi del raggio di validità del metà-prezzo che non sono inclusi nel raggio di validità dell'AG. In caso di percorsi brevi, biglietti scontati o offerte combinate con servizi supplementari, lo sconto potrebbe essere inferiore al 50%. Le IST possono modificare in qualsiasi momento il raggio di validità dell'abbonamento e comunicare tali modifiche sul sito [voev.ch/de/ch-direct/Themen/Tarife-und-Vorschriften/Tariffe-SD-attualmente-in-vigore](http://voev.ch/de/ch-direct/Themen/Tarife-und-Vorschriften/Tariffe-SD-attualmente-in-vigore).

## Acquisto dell'AG.

L'AG si acquista inviando il modulo d'ordine compilato e firmato.

L'AG si può inoltre acquistare presso un punto vendita servito o su [ffs.ch](http://ffs.ch). Al momento dell'acquisto la parte contraente deve firmare un contratto. Online il contratto si stipula con l'accettazione delle CG.

Se il viaggiatore o la viaggiatrice e la parte contraente non sono identici, il modulo d'ordine/il contratto deve essere firmato dalla parte contraente.

## Obblighi della parte contraente.

**Con la firma del contratto la parte contraente s'impegna a saldare tutti i crediti entro le scadenze concordate. Deve pagare la fattura entro 1 giorno prima dell'inizio del prossimo periodo di validità dell'abbonamento (1 anno o 1 mese), altrimenti va in mora.**

La parte contraente è tenuta a comunicare entro 15 giorni qualsiasi modifica dei dati forniti al momento dell'acquisto nelle modalità seguenti: verbalmente presso un punto vendita, per iscritto al Contact Center FFS, Service Center dell'AG, Casella postale, 3900 Briga, o inserendo le variazioni direttamente su [swisspass.ch](http://swisspass.ch). È inoltre tenuta a consegnare entro le scadenze concordate la documentazione necessaria per la fornitura della prestazione (p.es. documenti, foto).

## Durata di validità del contratto.

**Il contratto stipulato al momento del primo acquisto rimane valido finché non viene disdetto. Le FFS si riservano il diritto di disdire in qualsiasi momento il contratto in casi giustificati.**

## Modalità di pagamento.

Ogni fattura copre l'importo corrispettivo all'intervallo di pagamento scelto dalla parte contraente (mensile o annuale). La parte contraente può scegliere una delle seguenti modalità di pagamento:

- fattura
- procedura di addebito diretto delle banche svizzere (LSV) o servizio Debit Direct della Posta (solo per le fatture successive)
- carta di credito, carta di debito o pagamento in contanti presso un punto vendita servito
- carta di credito o di debito su [ffs.ch](http://ffs.ch) (al primo acquisto)

## Mora.

La parte contraente va in mora, senza che vi sia bisogno di inviare un sollecito, se non salda la fattura entro la scadenza concordata. Se in seguito a un ritardo nei pagamenti la parte contraente riceve un sollecito che l'invita a saldare la fattura, le saranno fatturati 15 franchi. In caso di riscossione crediti possono essere addebitati in aggiunta un interesse annuo del 5% max. a partire dalla data di scadenza e una tassa amministrativa. Le FFS rivendicheranno gli importi scoperti in nome e per conto proprio. Possono tuttavia anche cedere i crediti a terzi. **Se la parte contraente è in mora, le FFS possono bloccare l'AG dopo un termine di 1 mese di abbonamento.**

Se vi sono fatture inevase nei confronti delle FFS, la parte contraente non può ottenere altri servizi contro fattura fino a quando tutte le fatture non saranno state pagate per intero.

## Durata e risoluzione del contratto.

Il contratto entra in vigore per un periodo indeterminato con la firma o con l'acquisto online. La durata contrattuale minima è di quattro mesi a partire dal primo giorno di validità dell'AG emesso per la prima volta in relazione al presente contratto.

Esempio di durata contrattuale minima: primo giorno di validità 15 agosto 2018, scadenza della durata minima contrattuale 14 dicembre 2018.

Dopo il raggiungimento della durata contrattuale minima, il contratto può essere disdetto in qualsiasi momento con un **preavviso di 1 mese di abbonamento**. La disdetta va comunicata verbalmente, per iscritto o su [swisspass.ch](http://swisspass.ch). Un eventuale credito sarà rimborsato alla parte contraente sul suo conto bancario/postale.

Non appena viene a mancare la condizione che lega l'AG a un altro prodotto (p.es. disdetta dell'AG di base), le FFS provvederanno a disdire l'AG connesso (p.es. AG Duo partner) per la fine del mese di abbonamento successivo nel rispetto del termine di preavviso concordato.

Esempio di un termine di disdetta con rispetto della durata contrattuale minima di 4 mesi:

mese abbonamento 1: dal 15 agosto 2018 al 14 settembre 2018;  
possibili termini di disdetta: 14 dicembre 2018 con avviso entro il 14 novembre 2018, 14 gennaio 2019 con avviso entro il 14 dicembre 2018, ecc.

## Rimborso.

In caso di disdetta anticipata di un AG con fattura annuale, per il calcolo del rimborso viene detratto il 9% del prezzo d'acquisto per ogni mese goduto. Viene inoltre applicata una tassa amministrativa. Per l'AG con fattura mensile non è previsto nessun rimborso.

Un rimborso pro rata temporis è previsto solo nei seguenti casi: decesso, impossibilità a viaggiare certificata da un medico, acquisto di un abbonamento di livello superiore (AG di 1ª classe), diritto a un AG ridotto.

### Parte contraente sotto i 18 anni.

Se la parte contraente non ha ancora compiuto 18 anni, può acquistare l'AG solo con fattura annuale. La prestazione dell'AG termina automaticamente dopo un anno e deve essere acquistata nuovamente.

### SwissPass provvisorio.

Se il primo giorno di validità della prestazione acquistata cade prima di 14 giorni dalla conclusione del contratto, il viaggiatore o la viaggiatrice riceve uno SwissPass provvisorio. Lo SwissPass provvisorio non consente l'utilizzo dei servizi dei partner.

### Perdita dello SwissPass.

In caso di perdita o furto lo SwissPass può essere sostituito, salvo in caso di abuso, dietro pagamento di una tassa amministrativa.

### Divulgazione dei dati.

Nel trattamento dei dati personali e dei clienti, le FFS osservano le disposizioni del diritto sulla protezione dei dati e sulle telecomunicazioni e rimandano inoltre espressamente al capitolo 0, cifra 09/Protezione dei dati della «Tariffa generale per viaggiatori 600» delle Imprese Svizzere di Trasporto. Maggiori informazioni sulla protezione dei dati sono disponibili su [ffs.ch/protezionedeidati](http://ffs.ch/protezionedeidati). Per la gestione delle tessere e del marketing, per l'esercizio dell'IT nonché per la creazione di chiavi di distribuzione degli introiti, le FFS sono autorizzate a incaricare terzi in Svizzera e all'estero, anche in Paesi in cui vige un livello di protezione dei dati inferiore a quello della Svizzera. In questi casi le FFS assicurano una tutela adeguata secondo le leggi vigenti in Svizzera stipulando con i terzi contratti in tal senso.

Il viaggiatore o la viaggiatrice, oppure la parte contraente, prende atto del fatto che le IST, le FFS ed eventuali soggetti terzi, incaricati della gestione delle transazioni in relazione all'emissione della carta e del relativo recupero crediti, del marketing o della creazione delle chiavi di ripartizione, prendano visione dei dati del cliente e della prestazione (numero cliente, titolo, appellativo, cognome, nome, indirizzo, data di nascita e dati sulle prestazioni come assortimento, validità, classe di viaggio, prezzo, ecc.) del viaggiatore o della viaggiatrice, e/o della parte contraente.

Per attività di marketing mirate e conformi alle esigenze, le IST e le comunità tariffarie hanno la possibilità, nel rispetto della legge sulla protezione dei dati e di altre disposizioni relative al trattamento dei dati dei clienti, di accedere a questi dati a scopo vincolato attraverso le FFS.

Quando si registra presso un partner o acquista il servizio di un partner (p.es. skipass), il viaggiatore o la viaggiatrice, e/o la parte contraente, accetta che i suoi dati di cliente e quelli della carta (ID della scheda, numero cliente, titolo, appellativo, cognome, nome, indirizzo, data di nascita, informazioni sull'abbonamento, foto) siano trasmessi al partner di SwissPass al fine di gestire la transazione. All'acquisto di un servizio dei partner di SwissPass, i dati relativi alla prestazione acquistata (partner, descrizione, prezzo) sono memorizzati presso le FFS. Le FFS informano i partner di SwissPass in caso di smarrimento, furto, abuso, falsificazione e sostituzione della carta.

Affinché il/la titolare di un abbonamento dei mezzi di trasporto pubblici possa utilizzare i servizi scontati, un'IST o un partner di SwissPass è autorizzato ad accedere direttamente ai dati necessari dell'abbonamento.

Quando si utilizza la procedura Single Sign On (SSO), il viaggiatore o la viaggiatrice e/o la parte contraente prende atto e accetta che, nel contesto della procedura di autenticazione, tra l'infrastruttura di accesso centralizzato dell'Unione dei trasporti pubblici e la piattaforma del partner dell'IST (p.es. [swisspass.ch](http://swisspass.ch), [ffs.ch](http://ffs.ch), Mobile FFS, ecc.) siano scambiati i dati di login e del cliente (nome, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail per la corrispondenza, indirizzo e-mail per il login, numero di telefono fisso e cellulare).

### Trattamento dei dati personali.

Il viaggiatore o la viaggiatrice, e/o la parte contraente, accetta che le FFS possano impiegare strumenti tecnici per analizzare i dati personali dei clienti (cognome, nome, indirizzo, data di nascita) al fine di migliorare le loro offerte e i loro servizi. Tutti i dati dei clienti e delle prestazioni sono memorizzate nella banca dati dei clienti e degli abbonamenti centralizzata che le FFS gestiscono su mandato del Servizio diretto.

Utilizzando le offerte dei partner di SwissPass o attraverso l'autenticazione centralizzata tramite SSO il viaggiatore o la viaggiatrice, oppure la parte contraente, prende atto del fatto che le FFS possano impiegare strumenti tecnici per analizzare anche questi dati personali dei clienti e delle prestazioni (offerta dei partner, validità, data di acquisto, prezzo) al fine di sviluppare ulteriormente l'offerta dei partner di SwissPass in funzione delle esigenze della clientela. L'utente di questi servizi accetta inoltre che le FFS e/o le IST trattino questi dati personali dei clienti, i dati delle prestazioni e dei partner.

Qualora la viaggiatrice o il viaggiatore, rispettivamente la o il partner contrattuale, volesse revocare l'autorizzazione all'elaborazione dei dati personali da parte delle FFS, delle comunità e/o delle aziende di trasporto del Servizio diretto, essi possono farlo informalmente presso ogni punto vendita servito oppure tramite il Service Center dell'AG ([ag@ffs.ch](mailto:ag@ffs.ch), tel. 0848 44 66 88, CHF 0.08/min.). Dopo la cancellazione i dati personali non saranno più elaborati. Se la viaggiatrice o il viaggiatore, rispettivamente la o il partner contrattuale, dispone di una o più prestazioni (metà-prezzo, AG, servizi di partner ecc.), i dati continueranno tuttavia a essere presenti nel database al fine di erogare tali prestazioni.

### Modifica delle tariffe e delle CG.

Prezzi e servizi possono essere adeguati in qualsiasi momento. Le FFS informano il viaggiatore o la viaggiatrice, e/o la parte contraente, in anticipo e in modo appropriato su eventuali modifiche delle tariffe. Se le modifiche hanno un impatto negativo per il viaggiatore o la viaggiatrice, e/o per la parte contraente, quest'ultimo o quest'ultima può disdire il contratto per la data in cui entrano in vigore tali modifiche. **Se non lo fa, le modifiche sono considerate accettate.**

Le variazioni di prezzo diventano vincolanti per il viaggiatore o la viaggiatrice, e/o per la parte contraente, alla prossima fatturazione. Di conseguenza, chi non accetta l'aumento del prezzo può disdire il contratto rispettando il normale termine di preavviso.

### Diritto applicabile e foro competente.

Gli accordi relativi alle presenti CG sottostanno esclusivamente al diritto svizzero. Il foro esclusivo per tutte le controversie inerenti al presente accordo è – a meno che non sia disposto diversamente dalla procedura civile – Berna.

Dati aggiornati a dicembre 2018

### Ferrovie Federali Svizzere FFS

Divisione Viaggiatori  
3000 Berna 65