

# Condizioni generali di contratto 2018

## Gentile cliente,

Le seguenti Condizioni Generali di Contratto ("CGC") si applicano a tutte le transazioni legali tra Stiftung für Sprach- und Bildungszentren / Foundation for Language and Educational Centres, Seestrasse 247, CH-8038 Zurigo, Svizzera (di seguito "Eurocentres") e Lei come cliente (di seguito "cliente") relativamente ai corsi e i servizi organizzati da Eurocentres.

## Articolo 1 Servizi offerti, iscrizione, limitazioni di età

- 1.1. I servizi offerti da Eurocentres sono basati sulle descrizioni turistiche e dei servizi, nonché su informazioni supplementari sulla sede del corso. A meno che non concordato altrimenti, brochure di fornitori di servizi terzi e in particolare di aziende partner locali, scuole di lingua, oltre a brochure su destinazioni e alloggio, che non siano state pubblicate da Eurocentres, non sono vincolanti rispetto alla prestazione dei servizi da parte di Eurocentres.
- 1.2. Intermediari turistici (ad es. agenzie di viaggio) e fornitori di servizi come aziende partner locali, scuole di lingua, hotel e altri fornitori di alloggio e imprese di trasporto, non sono qualificati per stipulare accordi con i clienti, né a fornire informazioni vincolanti o dichiarazioni che modifichino il contenuto del contratto.
- 1.3. Le prenotazioni possono essere effettuate in forma scritta oppure online sul sito [www.eurocentres.com](http://www.eurocentres.com). È necessario garantire la correttezza e la veridicità di nome, cognome e di qualsiasi altra informazione comunicata al momento della prenotazione. Eurocentres si riserva il diritto di espellere clienti o partecipanti ai corsi, nel caso in cui essi forniscano informazioni non veritiere. In tali casi, i clienti non avranno diritto a ricevere rimborso. I coupon di sconto e le altre promozioni vanno presentati al momento della registrazione. Non è possibile prendere in considerazione coupon o promozioni una volta emessa la conferma di prenotazione.
- 1.4. Inoltrando una richiesta di prenotazione scritta (via email o via fax) o un modulo di prenotazione online (cliccando su "Inoltra un ordine vincolante"), il cliente presenta un'offerta vincolante al fine della stipulazione di un contratto. Il contratto entra in vigore alla ricezione da parte del cliente della conferma di prenotazione di Eurocentres.
- 1.5. Nel caso di partecipanti ai corsi che siano da considerarsi minori, o altrimenti non in grado di stipulare contratti secondo il diritto svizzero (ad es. individui minori di 18 anni), o secondo le leggi dei rispettivi paesi di residenza dei partecipanti, il modulo di prenotazione deve essere firmato dai tutori legali di questi ultimi, con menzione del loro indirizzo completo. Ciò significa che in tal caso sarà il tutore legale ad esser preso in considerazione come cliente ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Riceverete informazioni più dettagliate e specifiche per ciascun paese in merito alle limitazioni di età e ai requisiti per il consenso da parte del vostro consulente di corso prima di stipulare un contratto. Le informazioni sono disponibili anche sul sito [www.eurocentres.com](http://www.eurocentres.com).
- 1.6. In ogni caso i partecipanti ai corsi devono avere almeno 16 anni compiuti al momento dell'inizio del corso. Per le prenotazioni per Sydney e Melbourne, i partecipanti ai corsi devono essere maggiori di 18 anni.

## Articolo 2 Termini e condizioni di pagamento

Un anticipo di USD 475 / CHF 500 / EUR 330 / GBP 285 / JPY 50,000 / AUD 555 / CAD 500 per partecipante, più i premi assicurativi, va pagato al ricevimento della conferma di prenotazione. Il resto del prezzo è pagabile sei settimane prima dell'inizio del corso. Le prenotazioni effettuate con meno di sei settimane di anticipo devono essere pagate completamente al momento della prenotazione. Il prezzo di prenotazione si considera pagato ai sensi dei termini del contratto quando sia stato accreditato sul conto specificato da Eurocentres nella conferma di prenotazione. In caso si prenoti un corso telefonicamente, via fax o a mezzo posta e si paghi mediante carta di credito, si tenga in considerazione che il deposito sarà addebitato dieci giorni dopo l'invio della conferma di prenotazione e l'importo restante sarà addebitato sei settimane prima dell'inizio del corso.

## Articolo 3 Ritardo nel pagamento, rifiuto o revoca di pagamenti con carta di credito

A meno che il cliente non abbia pagato l'importo totale della prenotazione, non avrà diritto ad utilizzare i servizi di contratto. Se il cliente non dovesse versare l'anticipo e/o l'importo restante entro il termine specificato, Eurocentres avrà diritto a rescindere il contratto dopo aver inviato un promemoria al cliente e dopo avergli concesso senza esito una proroga, nonché a richiedere una compensazione ai sensi dell'Articolo 9.

## Articolo 4 Presentazione della ricevuta di pagamento all'inizio del corso

All'inizio del corso, il partecipante dovrà presentare la ricevuta del pagamento del costo del corso, laddove applicabile, dell'alloggio e altri costi. Qualora il partecipante al corso non fosse in grado di presentare tale ricevuta, non sarà ammesso in classe o agli alloggi. Ciò fatto salvo il diritto di Eurocentres a ricevere il pagamento del prezzo della prenotazione.

## Articolo 5 Tassa di iscrizione

La tassa di iscrizione è addebitata al momento di ogni prenotazione e non sarà restituita in nessun caso. Le informazioni riguardo all'ammontare delle tasse di iscrizione sono disponibili sul sito web dell'azienda, all'indirizzo [www.eurocentres.com](http://www.eurocentres.com).

## Articolo 6 Tassa di cambio prenotazione

Una volta stipulato il contratto, il cliente potrà modificare scuola, tipo di corso, alloggio, data di inizio, ecc. (modifica della prenotazione) solo previo consenso di Eurocentres. Se Eurocentres acconsente alla modifica del contratto, al cliente verrà addebitata una tassa di cambio prenotazione per i seguenti importi:

- Corsi con una durata massima di 23 settimane: USD 75 / CHF 75 / EUR 70 / GBP 60 / JPY 8,400 / AUD 100 / NZD 110 / CAD 100.
- Corsi con una durata di 24 o più settimane (semestre/anno di lingua all'estero): USD 200 / CHF 200 / EUR 185 / GBP 155 / JPY 22,300 / AUD 270 / NZD 290 / CAD 260.

Il cliente verrà esonerato dal pagamento della tassa di cambio prenotazione nel caso in cui desideri modificare la propria prenotazione per iscriversi a un corso di durata maggiore. Eurocentres si riserva in ogni caso il diritto di trasferire al cliente qualsiasi costo aggiuntivo insorto a conseguenza della modifica della prenotazione. Qualsiasi estensione della durata di un corso a corso iniziato verrà trattata come una nuova prenotazione. Nel caso di corsi di specializzazione di una durata superiore alle quattro settimane, la specializzazione può essere modificata durante il corso previo consenso della scuola. È tuttavia consentita una sola modifica ogni quattro settimane. La scuola deve in ogni caso

acconsentire alla modifica. Per il calcolo delle scadenze temporali si prega di fare riferimento all'Articolo 9.

#### **Articolo 7 Passaporto, visto e normative sanitarie**

Molti paesi richiedono requisiti obbligatori relativi a passaporto, visto e normative sanitarie. La responsabilità di ottenere le informazioni necessarie e prepararsi per il viaggio spetta interamente al cliente o al partecipante al corso.

#### **Articolo 8 Obblighi del partecipante al corso**

La responsabilità di soddisfare i requisiti di ingresso/visto del paese di destinazione e di scegliere un corso di lingua adatto al proprio livello di competenza linguistica spetta interamente al partecipante al corso. Il partecipante al corso è tenuto a frequentare i corsi di persona e a presentarsi in orario.

Qualora il partecipante al corso infranga una qualsiasi legge, violi le normative in materia di immigrazione e visti, disturbi o metta in pericolo altri partecipanti al corso o diventi un pericolo per se stesso a causa della propria incostanza nella frequenza al corso o per altri comportamenti, Eurocentres si riserva il diritto, dopo aver inviato un ammonimento senza esito, di interrompere il contratto senza ulteriori notifiche e di espellere il partecipante dalla scuola. In tal caso il partecipante al corso non avrà diritto ad un rimborso pro-rata del prezzo della prenotazione.

#### **Articolo 9 Recesso prima dell'inizio del corso**

Il cliente ha diritto a cancellare la prenotazione prima dell'inizio del corso a mezzo posta o via email, senza fornire ragioni (rescissione del contratto). Se una tale cancellazione scritta viene ricevuta da Eurocentres almeno 14 giorni prima dell'inizio del corso, tutti i pagamenti già fatti a Eurocentres relativamente al presente contratto andranno rimborsati alla parte contraente, ad eccezione della tassa di iscrizione, di un'eventuale tariffa di deposito per l'alloggio, della cancellazione dell'assicurazione ELVIA e del premio assicurativo per i costi del viaggio di andata e ritorno. Qualora sia già stato creato un account my.Eurocentres verrà fatturata un'ulteriore tassa di recesso pari a USD 40 / CHF 40 / EUR 35 / GBP 30 / JPY 4,500 / AUD 55 / NZD 55 / CAD 50. Se una tale cancellazione scritta viene ricevuta da Eurocentres meno di 14 giorni prima dell'inizio del corso, ma prima delle ore 17:00 (CET) dell'ultimo giovedì prima dell'inizio del corso, al cliente sarà richiesto di pagare la tassa di iscrizione, qualsiasi tariffa di deposito per l'alloggio, premio assicurativo, tariffa scolastica e canone di alloggio fino a un massimo di due settimane. Qualora sia già stato creato un account my.Eurocentres verrà fatturata un'ulteriore tassa di recesso pari a USD 40 / CHF 40 / EUR 35 / GBP 30 / JPY 4,500 / AUD 55 / NZD 55 / CAD 50. Qualsiasi rimborso andrà eseguito entro 4 settimane dalla ricezione della cancellazione. Le specifiche condizioni generali di contratto di fornitori terzi si applicano a residenze studentesche, hotel e appartamenti. Alle cancellazioni da parte di partecipanti ai corsi che viaggino verso Australia, USA e Canada con visti di studio, oltre che per la linea di prodotti easyEnglish, si applicano delle norme speciali. Come data di cancellazione si considera la data di ricezione della cancellazione da parte di Eurocentres durante i normali orari di ufficio (da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 17:00). Se ricevuta fuori dagli orari di ufficio, si considererà come data di cancellazione il giorno lavorativo successivo. Ciò si applica mutatis mutandis alle comunicazioni via email, fax, ecc.

#### **Articolo 10 Mancato arrivo o recesso dal corso di lingua, mancata frequenza a singole parti del corso**

Se il partecipante al corso non riesce a frequentare o accorcia il corso, oppure non riesce a sfruttare servizi individuali ad es. lezioni individuali, sarà comunque tenuto a corrispondere l'intero prezzo pagato per la prenotazione (compresi gli eventuali premi assicurativi). Ai partecipanti ai corsi che viaggino verso Australia, USA e Canada con visti di studio, oltre che per la linea di prodotti easyEnglish, si applicano delle norme speciali.

Il mancato check-in nell'alloggio prenotato verrà trattato come una cancellazione e verrà addebitato il prezzo corrispondente a due settimane, ai sensi dell'Articolo 11. Le specifiche condizioni generali di contratto di fornitori terzi si applicano a residenze studentesche, hotel e appartamenti.

#### **Articolo 11 Mancato arrivo, cancellazione e/o modifica della sistemazione dopo l'inizio del corso**

La prenotazione dell'alloggio può essere cancellata con un preavviso di due settimane che terminino di sabato. Il preavviso scritto di cancellazione deve essere indirizzato e spedito direttamente a Eurocentres. Al cliente verrà addebitata una tassa di cambio prenotazione pari a USD 75 / CHF 75 / EUR 70 / GBP 60 / JPY 8,400 / AUD 100 / NZD 110 / CAD 100. Qualora il partecipante al corso non si presentasse per il check-in presso l'alloggio prenotato, o lasciasse il proprio alloggio prima della scadenza del periodo di preavviso, sarà tenuto a pagare il prezzo pieno per l'alloggio fino al termine del periodo di preavviso. Le specifiche condizioni generali di contratto di fornitori terzi si applicano a residenze studentesche, hotel e appartamenti.

#### **Articolo 12 Reclami e responsabilità civile**

I partecipanti ai corsi dovranno comunicare tempestivamente qualsiasi reclamo all'amministrazione della scuola locale o alla sede di Eurocentres a Zurigo. Nel caso in cui il partecipante al corso abbia presentato un reclamo riguardo a un difetto materiale nella prestazione fornita da Eurocentres e quest'ultima non sia in grado di porre rimedio alla situazione entro un limite di tempo ragionevole, il partecipante al corso ha diritto a intraprendere indipendentemente azioni per rimediare al difetto entro il campo di applicazione dei servizi prenotati. Eurocentres rimborserà quindi il partecipante al corso su presentazione delle ricevute, ai sensi della propria responsabilità legale e contrattuale. Qualsiasi reclamo per richiesta di rimborso deve essere presentato a mezzo raccomandata inviata alla sede di Eurocentres a Zurigo entro un mese dalla data di conclusione concordata del corso. Oltre tale scadenza qualsiasi tipo di reclamo su qualsivoglia base giuridica non sarà preso in considerazione. Eurocentres è responsabile per i propri servizi ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Contratto. È ad ogni modo esclusa la responsabilità per semplice negligenza e in caso di pacchetti di offerte la responsabilità civile, in caso di reclami diversi dai reclami per lesioni personali, è limitata a un importo pari a due volte il prezzo del viaggio. Nella misura consentita dalla legge, la responsabilità civile è in tutti i casi limitata al danno diretto. Eurocentres non è responsabile per qualsiasi perdita, distruzione o utilizzo improprio di oggetti di valore, macchine fotografiche e videocamere, telefoni cellulari, carte di credito, denaro contante, ecc. Inoltre Eurocentres non sarà ritenersi responsabile per eventuali ferie perse, frustrazione provata o per la mancata prestazione o prestazione insoddisfacente dei servizi concordati. Le normative di legge sono applicabili alle responsabilità civili extracontrattuali, laddove ogni limitazione ed esclusione della responsabilità civile di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto ha la precedenza sulle normative di

legge. Guide turistiche, agenzie e dipendenti dei fornitori di servizi non sono autorizzati a confermare difetti, né ad ammettere reclami nei confronti di Eurocentres.

#### **Articolo 13 Assicurazione**

È responsabilità del cliente sottoscrivere un'assicurazione di viaggio adeguata. Come parte della prenotazione, i clienti hanno l'opzione di sottoscrivere un'assicurazione di viaggio combinata ELVIA (che copre i costi di recesso e del viaggio di ritorno) o il Pacchetto Sicurezza ELVIA (che copre bagaglio e assicurazione medica), mostrati separatamente sulla fattura. I premi assicurativi non sono rimborsabili dopo la conclusione del contratto.

**Articolo 14 Numero minimo di partecipanti e giorni festivi** Qualora il numero minimo di 6 partecipanti a un corso richiesto per ogni corso di lingua non sia stato raggiunto, Eurocentres informerà il cliente almeno tre settimane prima dell'inizio del corso nel caso in cui la prenotazione venga cancellata. Nel caso in cui Eurocentres non sia in grado di proporre al cliente un'offerta alternativa, Eurocentres rimborserà al cliente qualsiasi tariffa sia stata già pagata (ivi inclusi i premi assicurativi). Il cliente non ha diritto a presentare alcun reclamo per inconvenienti subiti o per compensazione addizionale. In casi eccezionali, Eurocentres può svolgere corsi con meno di sei partecipanti. Nessuna lezione avrà luogo nella sede della scuola nei giorni festivi. Non verrà concessa alcuna compensazione o rimborso per tali lezioni perse.

#### **Articolo 15 Modifiche a prezzi, date o programmi**

Fin quando non sia stata emessa una conferma di prenotazione, Eurocentres ha la facoltà di modificare in qualsiasi momento le descrizioni (dei servizi), le date e i prezzi pubblicati su materiali marketing, Internet o altrove. Al momento della stipula del contratto, Eurocentres potrebbe apportare modifiche ai propri servizi, a condizione che tali modifiche siano inevitabili, irrilevanti ed eseguite in buona fede e purché non interessino il contenuto complessivo del corso. Nel caso in cui vengano apportate modifiche materiali a servizi chiave, il cliente ha diritto a rescindere il contratto, o a richiedere di partecipare a un corso di lingua di valore equivalente, qualora Eurocentres sia nella posizione di poter offrire un corso del genere. Eurocentres notificherà il prima possibile al cliente una tale modifica. Il cliente dovrà far valere i propri diritti immediatamente al momento della ricezione della notifica da parte di Eurocentres. Eurocentres ha la facoltà di aumentare i propri prezzi dopo la stipula di un contratto fino a tre settimane prima dell'inizio del corso per le seguenti ragioni: aumenti nei costi dei trasporti, aumenti degli addebiti per determinati servizi, fluttuazioni nei tassi di cambio, aumenti dei prezzi ufficiali, introduzione o aumento degli oneri tributari. In caso di tali aumenti, il prezzo può essere modificato e aumentato proporzionalmente. Se i prezzi sono aumentati di oltre il 10%, al partner contrattuale spettano gli stessi diritti che avrebbe in caso di modifiche materiali a servizi chiave. Qualsiasi modifica al programma o ai servizi durante il corso di lingua dovuti a circostanze imprevedibili o non evitabili sono consentite, a condizione che il contenuto complessivo del programma rimanga immutato. Eurocentres si riserva il diritto di assegnare o riassegnare i partecipanti alle classi secondo il livello delle loro conoscenze linguistiche o di adottare qualsiasi altra misura richiesta per garantire un funzionamento fluido della scuola.

#### **Articolo 16 Protezione dei dati**

Eurocentres raccoglie i dati personali ogniqualvolta il cliente ordina una brochure, richieda un preventivo o prenoti un corso. I dati sono conservati in Eurocentres e non vengono trasmessi a parti o aziende terze. Le informazioni personali saranno divulgate esclusivamente per le seguenti finalità:

- prenotazione alloggio (ad es. sistemazione in famiglia, residenza studentesca, hotel);
- prenotazione di un corso o servizio per conto del cliente fornito da un'azienda partner di Eurocentres (ad es. scuole partner, assicurazioni di viaggio, università, formazione sul lavoro). Le aziende non appartenenti a Eurocentres sono sottolineate di conseguenza nelle brochure e nella conferma dei corsi da parte di Eurocentres;
- ottenere la consegna del catalogo richiesto all'indirizzo di residenza del cliente da parte di un partner contrattuale;
- rispetto dei requisiti di legge. In alcuni casi Eurocentres e/o società partner e/o fornitori di servizi sono tenuti a divulgare i dati del cliente alle autorità (ad es. agli uffici immigrazione).

#### **Articolo 17 Parti contraenti / garanzia**

Il contratto è stipulato tra il cliente ed Eurocentres Stiftung für Sprach- und Bildungszentren (Foundation for Language and Educational Centres), Seestrasse 247, 8038 Zurigo, Svizzera.

Eurocentres ha sottoscritto una copertura adeguata contro il rischio di insolvenza.

#### **Articolo 18 Clausola salvatoria, diritto applicabile, foro competente**

Qualora una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Contratto dovessero risultare non valide o ineseguibili, le rimanenti disposizioni del contratto rimangono valide ed eseguibili, lasciando intatta la validità ed eseguibilità delle presenti Condizioni Generali di Contratto. La disposizione non valida o inapplicabile sarà sostituita da una disposizione valida ed eseguibile, la cui finalità si avvicini il più possibile a quella della disposizione originale.

Al presente contratto è esclusivamente applicabile il diritto svizzero.

Il foro competente è quello avente giurisdizione sulla sede legale di Eurocentres.

Per ulteriori informazioni o per qualsiasi richiesta, contattare l'ufficio prenotazioni di Eurocentres al numero telefonico +44 (0)207 963 84 50 o al +41 (0)44 485 50 40, Eurocentres, Seestrasse 247, CH-8038 Zurich.

Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono state redatte in tedesco, le versioni in altre lingue sono semplici traduzioni. In caso di dubbio o ambiguità, farà fede la versione tedesca.