

Condizioni generali dell'app Arcobaleno

Edizione agosto 2020

1. Informazioni generali

Il gestore dell'app Arcobaleno è la Comunità tariffale Arcobaleno, Viale Stazione 18, 6501 Bellinzona (di seguito «Arcobaleno»). Con l'uso dell'app Arcobaleno le utenti e gli utenti (di seguito «Utenti») dichiarano di accettare le presenti condizioni d'uso.

2. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni generali (di seguito «CG») valgono per l'uso (ossia in particolare: prenotazione, riservazione, pagamento e ricezione di proposte di routing e informazioni sull'ambiente informatico) di servizi forniti tramite l'app per smartphone "app Arcobaleno". Queste CG sono alla base di ogni procedura in uso.

Queste CG si riferiscono all'attività e ai servizi di Arcobaleno come gestore dell'app Arcobaleno e intermediario di servizi di partner forniti nell'ambito dell'app Arcobaleno. Restano invariate le rispettive condizioni tariffarie, le condizioni di trasporto e altre condizioni generali dei singoli fornitori di questi servizi (di seguito per brevità «CG partner»), che con la prenotazione dei servizi nell'ambito dell'utilizzo dell'app Arcobaleno diventano parte del contratto di servizi in essere tra l'utente e il rispettivo partner dell'app Arcobaleno. In particolare, tutte le aziende di trasporto appartenenti alla Comunità tariffale Arcobaleno così come altre imprese che riconoscono alcuni titoli di trasporto Arcobaleno.

Tutte le procedure con obbligo di pagamento come ad esempio l'acquisto di Mobile Ticket utilizzando l'app Arcobaleno sono possibili solo per persone fisiche. Le persone giuridiche e le società di persone sono escluse dall'uso dell'app Arcobaleno.

3. Contenuti

Arcobaleno offre nell'ambito dell'app Arcobaleno da un lato proposte di routing gratuite e informazioni sull'ambiente informatico e dall'altro Mobile Ticket a pagamento per i mezzi pubblici e si presenta come intermediario per i servizi specifici offerti dai partner dell'app Arcobaleno. I servizi forniti di questo tipo vengono quindi resi dai partner dell'app Arcobaleno esclusivamente sulla base di rapporti contrattuali in essere per l'attività di intermediario di Arcobaleno e delle «CG partner» che ne stanno alla base.

Arcobaleno declina quindi qualsiasi responsabilità per diritti di qualsiasi natura derivanti dai presenti rapporti contrattuali.

Tutte le informazioni messe a disposizione tramite l'app Arcobaleno vengono trasmesse ad Arcobaleno da terzi. Pur operando con attenzione e scrupolosità, Arcobaleno non può fornire alcuna garanzia in merito a esattezza, correttezza e completezza di tali informazioni. Non si possono quindi escludere totalmente errori (inclusi errori palesi o errori di visualizzazione), interruzioni (per un guasto temporalmente limitato e/o parziale, lavori di riparazione, aggiornamento o manutenzione su siti web o anche per altro motivo), informazioni imprecise, fuorvianti o non veritiere o mancata trasmissione di informazioni. Ogni partner dell'app Arcobaleno rimane responsabile sempre personalmente in fatto di esattezza, completezza e giustezza delle informazioni (descrittive) fornite (inclusi prezzi, disponibilità, anomalie, ecc.) attraverso l'app Arcobaleno; Arcobaleno declina qualsiasi responsabilità in merito.

Si prega di osservare che la disponibilità dei servizi di un partner dell'app Arcobaleno può cambiare dal momento della selezione al momento della prenotazione, riservazione o pagamento. Ciò significa che non è possibile garantire in ogni singolo caso che le informazioni su un itinerario completo e sul partner dell'app Arcobaleno possano essere fornite con esito positivo. I partner dell'app Arcobaleno non offrono tramite l'app prenotazione, riservazione e pagamento dei loro servizi. Il contratto tra utente e partner entra in essere solo con l'effettivo utilizzo del servizio sulla pagina del partner.

4. Responsabilità

Arcobaleno è solo intermediaria e non effettua personalmente alcun viaggio né è essa stessa partner contraente di un contratto di trasporto.

L'accordo per un'azienda di trasporto viene definito esclusivamente tra gli utenti (conducente e passeggero). Eventuali rivendicazioni correlate sussistono esclusivamente tra loro. Arcobaleno non garantisce alcuna intermediazione positiva dei trasporti e non risponde della buona riuscita di una intermediazione o dell'esecuzione di un viaggio. Analogamente Arcobaleno non risponde nel caso in cui un conducente violi le disposizioni in materia di viaggi non commerciali.

Nella sua funzione di intermediario e interfaccia tra voi e i partner dell'app Arcobaleno, quest'ultima risponde, con le limitazioni di cui al paragrafo precedente, esclusivamente dell'attenta esecuzione dell'attività di intermediazione, ma non delle rivendicazioni derivanti da prestazioni prenotate presso uno o più partner dell'app Arcobaleno. Per eventuali rivendicazioni di responsabilità nei confronti dei partner dell'app Arcobaleno in relazione alla loro fornitura del servizio, fanno fede esclusivamente le rispettive CG («CG partner»).

Le informazioni messe a disposizione tramite l'app Arcobaleno o il sito dell'app Arcobaleno (www.arcobaleno.ch/app) sono state fornite dai partner dell'app Arcobaleno. Arcobaleno declina ogni responsabilità per la completezza, la coerenza, la correttezza e l'attualità di questi contenuti.

In quanto utenti dell'app Arcobaleno siete responsabili delle attività (di tipo finanziario o di altro genere) svolte tramite l'app Arcobaleno; questo vale in particolare anche per la scrupolosa gestione di nome utente e password. Assicurate inoltre che le informazioni sulla vostra persona da voi divulgate tramite l'app Arcobaleno sono veritiere.

L'app Arcobaleno è a vostra disposizione esclusivamente per scopi privati e non commerciali; qualsiasi altro diverso utilizzo (in particolare di tipo commerciale) senza previo consenso esplicito scritto di Arcobaleno non è ammesso.

5. Mobile Ticket del trasporto pubblico

5.1 Offerta

Si può usufruire dell'offerta all'interno dell'app Arcobaleno; tale offerta viene definita da Arcobaleno. Oltre all'offerta, Arcobaleno stabilisce anche i fornitori di servizi di pagamento attraverso i quali è possibile pagare i servizi offerti nell'app Arcobaleno. I rispettivi fornitori di servizi di pagamento sono consultabili nell'app nonché sulla pagina internet di Arcobaleno (www.arcobaleno.ch/app).

5.2 Disposizioni aggiuntive

Per il trasporto di persone provviste di Mobile Ticket si applicano le tariffe delle aziende svizzere di trasporto (di seguito denominate «tariffa 600» - T600), della Comunità Tariffale Arcobaleno (T651.17), della Tariffa transfrontaliera regionale Svizzera-Italia (T651.17.1) e delle Comunità Tariffali in Svizzera (T651.00-T651.30).

5.3 Dati personali

Tutti i Mobile Ticket per offerte del trasporto pubblico sono personali e non cedibili. Essi sono validi esclusivamente con un documento d'identità ufficiale valido intestato al passeggero (ad es. passaporto, carta d'identità, licenza di condurre) e/o con l'abbonamento ½ prezzo o abbonamento generale della persona in questione.

Il Mobile Ticket dei bambini che viaggiano da soli reca il nome del bambino in questione. Il bambino deve provare la propria identità come previsto da T600 paragrafo 41.00.

È possibile acquistare Mobile Ticket per biciclette e cani. Questi devono recare il nome e la data di nascita della persona che accompagna il cane/la bicicletta. Questa persona deve provare la propria identità come previsto da T600 paragrafo 41.00.

5.4 Prezzi e addebito

I prezzi sono riportati nelle disposizioni tariffarie corrispondenti. Essi si intendono per ogni Mobile Ticket selezionato e sono espressi in franchi svizzeri. Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA. Il prezzo del biglietto viene addebitato al cliente dal rispettivo istituto finanziario in base alla modalità di pagamento selezionata. È determinante il contratto stipulato tra l'istituto finanziario e il cliente.

Non sono inclusi eventuali costi sostenuti per la trasmissione di dati mobili. Questi costi si basano sul contratto stipulato dal cliente con il gestore di telefonia mobile.

5.5 Modifiche all'offerta e ai prezzi

Arcobaleno si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento l'offerta e i prezzi secondo quanto prescritto dalle rispettive disposizioni tariffarie.

5.6 Utilizzo

L'acquisto di un Mobile Ticket avviene a rischio esclusivo del cliente. Il cliente deve in particolare provvedere in prima persona a proteggere il proprio dispositivo mobile dall'accesso non autorizzato.

5.7 Acquisto di un Mobile Ticket

Per l'acquisto del biglietto è necessaria una registrazione per l'app e una presso il fornitore di servizi di pagamento selezionato. Il Mobile Ticket deve essere acquistato in tempo utile prima di salire a bordo del veicolo. L'acquirente deve assicurarsi di aver ricevuto il Mobile Ticket prima di salire a bordo del veicolo. Per ciascun cellulare è possibile acquistare più Mobile Ticket per passeggeri che viaggiano insieme. La trasmissione o la copia di un Mobile Ticket non è ammessa. In casi di questo tipo, Arcobaleno si riserva espressamente il diritto di procedere per vie legali.

5.8 Validità e controllo

Per tutti i biglietti, la data di viaggio viene definita dal cliente. Per i titoli di trasporto validi per più giorni, il viaggio di ritorno va compiuto nel giorno stabilito al momento della prenotazione.

Se richiesto, il dispositivo in cui si trova il titolo di trasporto (cellulare) va consegnato al personale per la verifica dei singoli elementi di controllo. Il personale di controllo è autorizzato a effettuare le necessarie operazioni sul dispositivo del cliente per eseguire il controllo.

Prima dell'inizio del viaggio (orario effettivo di partenza), i clienti devono essere in possesso di un ticket. L'acquisto deve essere concluso prima della partenza vera e propria.

5.9 Rimborso e cambio

Non è possibile rimborsare un biglietto emesso tramite l'app Arcobaleno. Le eccezioni per i biglietti del trasporto pubblico sono fissate nel T600.9. Per i rimborsi di titoli di trasporto valgono le disposizioni della Comunità Tariffale Arcobaleno (T651.17), della Tariffa transfrontaliera regionale Svizzera-Italia (T651.17.1) e delle Comunità Tariffali in Svizzera (T651.00-T651.30).

Le domande di rimborso con valida motivazione vanno inviate all'indirizzo di contatto indicato di seguito al paragrafo 11.4.

5.10 Reclami e responsabilità

Gli eventuali reclami relativi al Mobile Ticket devono essere segnalati per iscritto all'indirizzo di contatto indicato al paragrafo 11.4 entro cinque giorni dalla trasmissione al cliente. I reclami inerenti agli addebiti vanno indirizzati al rispettivo fornitore di servizi di pagamento.

Se l'errore è dovuto a un'elaborazione errata dell'ordine da imputare ad Arcobaleno, il cliente ha diritto al massimo al rimborso del prezzo del biglietto ingiustificatamente addebitato in modo comprovabile. Non avviene alcun rimborso in particolare nei casi in cui l'elaborazione errata sia da attribuire al fornitore di servizi di pagamento interessato.

Per il resto si esclude qualsiasi responsabilità di Arcobaleno nei confronti del cliente o di terzi per il mancato o errato adempimento degli obblighi contrattuali, a meno che non si tratti di dolo o negligenza grave. L'onere della prova a tal riguardo spetta alla parte che intende far valere a proprio favore eventuali prestazioni di responsabilità civile da parte di Arcobaleno. In linea generale è esclusa la responsabilità di Arcobaleno per danni indiretti, danni secondari, perdita di dati, danni a terzi e lucro cessante.

Le registrazioni di Arcobaleno relative alle ordinazioni effettuate dai clienti sono considerate corrette nella misura in cui non emergano indizi di un errore di trasmissione.

6. Uso ammesso

L'app Arcobaleno può essere utilizzata esclusivamente per le seguenti finalità:

(1.) Verifica delle informazioni

(2.) Utilizzo di altre funzioni rese disponibili su questa app.

È vietato qualsiasi altro utilizzo dell'app senza previa approvazione scritta di Arcobaleno.

È vietata ogni forma di copia, elaborazione, divulgazione, diffusione pubblica o qualsiasi altra forma di utilizzo per scopi commerciali dei contenuti dell'app Arcobaleno. È parimenti vietato l'uso di sistemi automatizzati o software automatizzati per l'estrazione di contenuti dell'app Arcobaleno. Non è consentito nemmeno qualsiasi accesso a contenuti dell'app Arcobaleno che non avvenga tramite l'interfaccia utente dell'app.

È vietata qualsiasi misura che possa interferire sul funzionamento dell'app Arcobaleno. Sono ivi comprese anche quelle che possono comportare un carico eccessivo o non controllabile dell'infrastruttura tecnica.

Fatta salva la validità di altri diritti, Arcobaleno si riserva di bloccare in qualsiasi momento l'accesso a questa app nel caso di violazione delle presenti condizioni d'uso.

7. Disponibilità

Arcobaleno si impegna a offrire l'app Arcobaleno il più possibile senza interruzioni. Anche con la massima scrupolosità non si possono escludere periodi di inattività. Arcobaleno si riserva il diritto di modificare o adeguare in qualsiasi momento la sua offerta. Per interruzioni o anomalie di altro genere Arcobaleno declina qualsiasi responsabilità.

8. Protezione dei dati

Nel registrare ed elaborare i dati resi noti dai clienti, Arcobaleno si attiene a tutte le norme e disposizioni legali più recenti e, in particolare, sottostà al *Regolamento Informativa congiunta sulla protezione dei dati Alliance SwissPass* (ICPD). I dati delle persone indicate vengono rilevati e trattati solo per gli scopi descritti e nella misura necessaria. Registrandosi per l'acquisto di biglietti del trasporto pubblico, il cliente rende noto: il proprio cognome, nome, la data di nascita e un indirizzo e-mail valido. L'indirizzo e-mail è necessario per l'attivazione della registrazione del cliente e per contatti.

Acquistando il biglietto il cliente rende note le rispettive località di partenza e di arrivo, ecc.

I dati relativi alle vendite e ai profili dei clienti sono ospitati sui server di Glue Software Engineering AG, a Berna. Glue Software Engineering AG non può utilizzare i dati per scopi propri. I dati possono essere trattati solo su incarico e secondo le indicazioni di Arcobaleno e nel medesimo modo in cui anche Arcobaleno avrebbe il permesso di farlo. Arcobaleno rispetta i termini legali di conservazione.

Arcobaleno può trasmettere a terzi i dati resi noti nella misura in cui ciò sia necessario per il corretto adempimento del contratto. Inoltre, Arcobaleno ha il diritto di coinvolgere terzi per l'adempimento delle proprie prestazioni. Tale trasmissione avverrà con la massima diligenza e nel rispetto delle disposizioni pertinenti la protezione dei dati.

Arcobaleno può esaminare internamente e in forma anonima i dati resi noti dal cliente, al fine di individuare tendenze, gestire statistiche e migliorare l'offerta. Un utilizzo dei dati per scopi di marketing personalizzati richiede un consenso esplicito da parte del cliente.

Arcobaleno non riceve dai fornitori dei servizi coinvolti alcun dato personale degli utenti dell'app Arcobaleno. Per l'intermediazione di un servizio di un partner vengono inoltrati in forma anonima al partner corrispondente i seguenti dati: luogo di partenza, destinazione e periodo. Questo avviene tuttavia solo quando l'utente accede alla piattaforma del partner, in quanto queste informazioni sono necessarie per elaborare ulteriormente la prenotazione.

L'utente prende atto che in relazione all'uso delle offerte dei singoli fornitori possono essere utilizzate le disposizioni pertinenti in materia di protezione dei dati presenti nelle «CG partner».

9. Sicurezza dei dati

Arcobaleno protegge i dati personali ricevuti con le tecnologie più recenti dall'accesso non autorizzato e dalla perdita. I dati sono tuttavia trasmessi dai terminali dei clienti. Perciò i regolamenti di questi terminali sulla protezione dei dati e sulla sicurezza dei dati sono fondamentali.

10. Proprietà intellettuale

Tutti i diritti d'autore, in particolare di banche dati, marchi, design e altri diritti a tutela della proprietà intellettuale (anche la disposizione e la presentazione dell'app) spettano ad Arcobaleno o ai suoi licenziatari. Senza previo consenso scritto i contenuti dell'app o del codice software associato non possono essere copiati, elaborati, divulgati, resi pubblici né utilizzati in altra forma in toto o in parte.

11. Altre disposizioni

11.1 Forma di pubblicazione legalmente valida

Le uniche CG giuridicamente vincolanti, e che costituiscono parte integrante del contratto, sono pubblicate in formato elettronico e sono consultabili all'indirizzo www.arcobaleno.ch/app. La versione cartacea delle CG costituisce soltanto una riproduzione delle CG vigenti in quel momento e pubblicate in formato elettronico nonché uniche giuridicamente vincolanti; la versione cartacea, pertanto, fornisce informazioni legalmente valide solo se corrisponde in tutto e per tutto alla versione elettronica. Arcobaleno ha facoltà di modificare in qualsiasi momento le presenti CG. La nuova edizione sarà pubblicata in internet.

11.2 Nullità parziale

Qualora singole disposizioni delle presenti CG dovessero essere o diventare interamente o parzialmente nulle, resta salva la validità delle restanti disposizioni del contratto. In un caso del genere, la disposizione nulla deve essere sostituita con una clausola in grado di avvicinarsi quanto più possibile agli scopi economici chiaramente perseguiti dalle parti. Lo stesso principio vale nel caso in cui debbano essere colmate eventuali lacune contrattuali.

11.3 Diritto applicabile e foro competente

Il contratto è esclusivamente sottoposto al diritto svizzero. Nei limiti consentiti dalla legge, sono escluse le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG, RS 0.221.211.1) e le norme di diritto della legge federale sul diritto internazionale privato (LDIP, RS 291). Foro competente è Bellinzona. È fatta riserva dei fori (parziali) imperativi (vedi in particolar modo artt. 32 e 35 CPC per i consumatori). Salvo diverso accordo, Bellinzona è sia luogo di adempimento che d'esecuzione per i clienti senza domicilio in Svizzera.

11.4 Indirizzo di contatto

Comunità Tariffale Arcobaleno
Viale Stazione 18
6501 Bellinzona
info@arcobaleno.ch