

## Condizioni generali di contratto (CGC)

Valide a partire da gennaio 2024

Le CGC si applicano a tutti i programmi di formazione, agli esami e ai servizi offerti da Hotel & Gastro *formation* Svizzera (di seguito «HGf»). Le CGC diventano efficaci quando il contraente si iscrive o prenota un'offerta. Le CGC sono parte integrante del contratto per tutte le iscrizioni o prenotazioni.

### 1 Disposizioni generali

Se non diversamente specificato nel paragrafo «Condizioni speciali», per l'iscrizione, la partecipazione o il recesso valgono le seguenti condizioni:

#### 1.1 Concetti

Nel testo seguente vengono utilizzati come sinonimi i seguenti concetti:

Offerte: tutte le offerte di formazione, esami, prodotti e servizi di HGf, se non descritte in modo più dettagliato nelle disposizioni speciali.

Partecipante: i partecipanti sono le persone che seguono un programma di formazione, sostengono un esame e/o fruiscono di un servizio del centro di formazione BBZ di Weggis.

Contraente: il contraente è il partecipante stesso o un'azienda / un'organizzazione che prenota un'offerta di HGf per un partecipante o per un gruppo di persone.

#### 1.2 Diritti e doveri del cliente o contraente

Un contratto entra in essere mediante firma autografa, trasmissione elettronica o ordine telefonico. Il contraente acquisisce così i diritti sul contenuto contrattuale concordato e assume gli obblighi derivanti dal contratto. Il contraente si impegna ad acquistare e pagare interamente il servizio prenotato.

#### 1.3 Diritti e doveri di HGf

Il contenuto delle offerte dipende dal bando di HGf al momento dell'iscrizione. Tutti i bandi sono pubblicati sui siti web ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch), [www.mein-progresso.ch](http://www.mein-progresso.ch)). Gli acquisti delle offerte o le iscrizioni saranno presi in considerazione nell'ordine in cui sono stati ricevuti.

HGf garantisce l'elaborazione impeccabile, accurata e qualitativamente eccellente delle proprie offerte. Il contenuto e la forma delle offerte sono descritti sul sito web di HGf. HGf si riserva di apportare modifiche alle proprie offerte (per es. rinvio di scadenze, formazione di gruppi classe, variazioni del numero di lezioni o delle forme di didattica, materiali didattici), a condizione che ciò non infici il raggiungimento dello scopo contrattuale. Se un gruppo classe diventa troppo piccolo a causa di ritiri, HGf si riserva di unire le classi. Ciò vale anche in altre sedi. Non sussiste il diritto di ammissione alle lezioni.

#### 1.4 Condizioni generali di pagamento

##### 1.4.1 Rendiconto

L'offerta deve essere pagata per intero in base al relativo bando sul sito web di HGf. Fanno eccezione condizioni speciali, se menzionate nel relativo paragrafo. La fattura viene sempre emessa in anticipo e per intero per l'offerta prenotata. I termini per la disdetta e la validità dei relativi diritti sono indicati nelle condizioni speciali. La fattura viene emessa in linea di principio per e-mail. Se non diversamente specificato, vale il termine di pagamento di 10 giorni. I pagamenti rateali o parziali, quando possibili, sono elencati nelle disposizioni speciali. In linea di principio le fatture sono intestate al contraente. L'intestazione a soggetti diversi (terzi paganti) deve venire richiesta preventivamente. Eventuali condizioni che determinano l'assunzione dei costi da parte di terzi (per es. il cambiamento del datore di lavoro) devono venire immediatamente comunicate a HGf. Eventuali adeguamenti conseguenti all'assunzione di costi da parte di terzi sono a carico del contraente.

##### 1.4.2 Conseguenze del mancato pagamento

In caso di mancato pagamento da parte del contraente, HGf si riserva di non fornire il servizio o di annullarne immediatamente la fornitura (per es. allontanando l'allievo da un corso, interrompendo la concessione di una camera d'albergo, ecc.). Indipendentemente da questo, permane l'obbligo di pagamento da parte del contraente. Possono venire addebitati interessi di mora e tasse di ingiunzione e ai sensi del Codice delle obbligazioni svizzero (CO).

##### 1.4.3 Recesso da un'offerta

Per giusta causa HGf può escludere il contraente da un'offerta e risolvere il contratto con effetto immediato. Si elencano, in modo non esaustivo, le seguenti tipologie di giusta causa: disturbo delle lezioni, comportamento gravemente scorretto nei confronti di altre persone (per es. partecipanti, insegnanti/docenti, direzione della scuola, ecc.), inosservanza del regolamento della casa o della scuola, ecc. In caso di recesso per responsabilità del contraente continuano a valere i costi definiti nelle condizioni di pagamento qui esposte.

##### 1.4.4 Adeguamenti dei prezzi

Gli adeguamenti dei prezzi delle offerte vengono preventivamente comunicati. HGf si riserva di modificare i prezzi delle offerte in corso per motivi seri o per disposizioni delle autorità.

##### 1.4.5 Pagamenti da parte di terzi

Il finanziamento da parte di terzi deve essere chiarito autonomamente dal contraente. Se il finanziamento viene rifiutato e/o il partecipante non fornisce in tempo le informazioni o i documenti necessari, quest'ultimo si prende carico dell'intero costo dell'offerta prenotata. Il contraente è responsabile anche di eventuali modifiche.

Contributi federali: le offerte coperte da finanziamenti orientati alla persona del Governo Federale sono formulate interamente in base alle prescrizioni federali al momento della prenotazione dell'offerta. HGf rilascia ai partecipanti i certificati necessari per la richiesta di rimborso.

Contributi cantonali: per le offerte parzialmente o totalmente finanziate da contributi cantonali, HGf richiede direttamente al Cantone le sovvenzioni.

Finanziamento ai sensi del CCNL: le offerte coperte da finanziamenti previsti dal contratto collettivo nazionale di lavoro dell'industria alberghiera e della ristorazione (CCNL) sono formulate interamente in base alle prescrizioni del CCNL al momento della prenotazione dell'offerta. Si precisa esplicitamente che il CCNL non copre i costi di eventuali ripetizioni di corsi, esami o altri servizi. In caso di finanziamento ai sensi del CCNL il partecipante deve obbligatoriamente provarne la partecipazione completa.

Costi coperti da datori di lavoro / aziende: gli accordi contrattuali tra i datori di lavoro e i partecipanti non influiscono sul contratto tra HGf e il contraente.

## 1.5 Condizioni di annullamento

Per ogni offerta viene comunicato un termine di iscrizione e di disdetta. Al partecipante vengono comunicate per iscritto, via e-mail, l'attuazione di un servizio o la conferma di una prenotazione. Se un'offerta viene annullata per mancanza di partecipanti, per il raggiungimento del numero massimo di partecipanti o per cause di forza maggiore, l'importo preventivamente versato sarà interamente rimborsato. Sono escluse richieste di risarcimento di danni. In caso di recesso, interruzione, disdetta o assenza del partecipante, si applicano le norme sulle offerte secondo le rispettive disposizioni speciali. In caso di motivi personali comprovati per iscritto (per es. malattia, infortunio), vengono addebitati i costi già sostenuti e una tassa amministrativa di CHF 280.

## 2 Condizioni speciali

### 2.1 Certificati e corsi per le qualifiche di base

Oltre alle disposizioni generali, si applicano le seguenti disposizioni per i clienti delle offerte inerenti al livello di certificato e di qualifica di base.

#### 2.1.1 Iscrizione di una persona singola

L'iscrizione avviene per iscritto, mediante un modulo di iscrizione, nei siti web [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch) oppure [www.mein-progresso.ch](http://www.mein-progresso.ch). Valgono le disposizioni generali senza restrizioni.

#### 2.1.2 Corsi di gruppo con iscrizione da parte di un'azienda

Se viene iscritto un gruppo (per es. a un corso di lingua Fide) e i costi del corso non vengono finanziati ai sensi del CCNL a causa dell'assenza di una o più persone, l'azienda che ha effettuato l'iscrizione è tenuta a pagare per tutte le persone iscritte in base al contratto.

#### 2.1.3 Recesso, interruzione, disdetta

Il recesso, l'interruzione o la disdetta devono sempre venire comunicati per iscritto a HGf, indipendentemente dal motivo dell'impedimento. La comunicazione deve contenere almeno i dati anagrafici completi della persona, la denominazione del corso e la data di allontanamento dall'offerta di formazione. Se i costi non vengono coperti ai sensi del CCNL a causa di interruzione, recesso, assenza o disdetta, il contraente rimane responsabile del pagamento.

### 2.2 Corso professionale intercantonale (CPIC)

Oltre alle disposizioni generali, si applicano le seguenti disposizioni per i partecipanti ai corsi professionali intercantonali presso il centro di formazione di Weggis.

#### 2.2.1 Iscrizione e rapporto

Tra HGf e il partecipante si instaura un rapporto formativo conforme alle direttive cantonali e completamente soggetto alle disposizioni cantonali. HGf si riserva inoltre di rifiutare le iscrizioni al CPIC. Nelle singole offerte possono venire definite con maggiori dettagli ulteriori condizioni di iscrizione.

#### 2.2.2 Clienti minorenni

Nel caso di minorenni il rappresentante legale agisce come contraente al posto del partecipante e rimane responsabile anche se il minore raggiunge la maggiore età durante la partecipazione a un'offerta.

#### 2.2.3 Vitto e alloggio presso il centro di formazione di Weggis

Durante i corsi a blocchi tematici i partecipanti al CPIC pernottano nel centro di formazione di Weggis. Le eccezioni sono autorizzate solo con il consenso esplicito dell'azienda formatrice o, nel caso di minorenni, del rappresentante legale. Il pernottamento avviene in camere condivise ed è coperto dai contributi delle aziende formatrici. Sono ammesse eccezioni, che comportano tuttavia costi aggiuntivi. I pasti principali sono forniti da HGf. Non sussiste il diritto a prestazioni speciali o aggiuntive, ad eccezione in cui il partecipante fornisca un certificato medico attestante condizioni particolari da dover tenere in considerazione.

#### 2.2.4 Presenze e assenze

Se la certificazione del corso prevede una frequenza minima, le presenze alla lezione vengono documentate. In caso di assenza alle lezioni, non sussiste il diritto a recuperare le lezioni o a ricevere documenti relativi alle lezioni perse. Questo vale indipendentemente dal fatto che l'assenza si sia verificata per responsabilità propria o di terzi. Inoltre, non vengono rimborsati costi in caso di assenza del partecipante alle lezioni. Le lezioni annullate saranno sempre recuperate se l'annullamento è stato causato da HGf o dai suoi incaricati. Se l'assenza del partecipante è nota in anticipo, la direzione della scuola / il responsabile del corso devono essere informati per tempo.

#### 2.2.5 Modalità di pagamento

Il contraente effettua i pagamenti anticipatamente e per semestri. Inoltre, si applicano integralmente le disposizioni generali.

#### 2.2.6 Recesso, interruzione, disdetta

Il recesso, l'interruzione o la disdetta devono sempre venire comunicati per iscritto alla direzione della scuola, indipendentemente dal motivo dell'impedimento. La comunicazione deve contenere almeno i dati anagrafici completi della persona, la denominazione del corso e la data di allontanamento dal corso. Le disdette possono essere effettuate solo alla fine del semestre. I costi (prezzi e tasse) in caso di interruzione, disdetta, assenza o recesso sono pubblicati sul sito web di HGf.

### 2.3 Offerte della formazione professionale superiore

Vengono offerti tutti i corsi e gli insegnamenti della formazione professionale superiore, in particolare i corsi di preparazione agli esami finali federali, gli esami di modulo, i corsi per formatori professionali e altri seminari.

#### 2.3.1 Iscrizione

Le offerte vengono pubblicate sul sito web di HGf. Il termine di iscrizione è generalmente determinato dalla forma dell'offerta. Si applicano inoltre le disposizioni generali.

#### 2.3.2 Chiarimenti non vincolanti per l'ammissione ai corsi di preparazione agli esami

Al momento dell'iscrizione a un corso di preparazione all'esame, HGf supporta i partecipanti con una spiegazione non vincolante sull'ammissione all'esame federale associato al corso. HGf sottolinea che la valutazione finale dell'ammissione a un esame federale è di esclusiva competenza della Commissione per la garanzia della qualità al momento dell'iscrizione all'esame federale in questione (si veda il relativo regolamento d'esame). In caso di mancata ammissione all'esame federale non sussiste diritto a rimborsi o al risarcimento di danni.

#### 2.3.3 Presenze e assenze

In linea di principio la frequenza ai corsi e agli insegnamenti non è obbligatoria. HGf si riserva di registrare le assenze e, in caso di assenze superiori al 50%, di non rilasciare un eventuale certificato di frequenza al corso (per es. un'attestazione di frequenza). In particolare, l'assenza agli esami di modulo comporta automaticamente la bocciatura all'esame.

#### 2.3.4 Modalità di pagamento

Il contraente effettua il pagamento per intero anticipatamente. Per un prezzo del corso pari o superiore a CHF 1000 è possibile concordare un pagamento rateale con una tassa amministrativa del 5%. Inoltre, si applicano integralmente le disposizioni generali.

#### 2.3.5 Esonero da materie per preparazione all'esame federale

L'esonero da materie dopo l'inizio del corso di preparazione all'esame non comporta una riduzione dei costi.

#### 2.3.6 Recesso, disdetta, interruzione

Il recesso, la disdetta o l'interruzione dell'adesione a un'offerta devono venire comunicati immediatamente per iscritto, indicando tutti i dati personali necessari e l'offerta in questione. I costi (prezzi e tasse) in caso di interruzione, disdetta, assenza o recesso sono pubblicati sul sito web di HGf.

### 2.4 Esami federali della formazione professionale superiore

HGf gestisce gli esami federali su incarico delle rispettive organizzazioni promotrici.

#### 2.4.1 Bando, iscrizione, ammissione, costi

L'iscrizione a un esame federale diventa effettiva al momento della presentazione dell'iscrizione. Iscrivendosi all'esame finale il partecipante conferma di aver preso atto e di accettare il regolamento d'esame e le linee guida sullo svolgimento dell'esame professionale corrispondente. In linea di principio valgono le disposizioni sul recesso del rispettivo regolamento d'esame. Inoltre, si applicano integralmente le disposizioni generali.

#### 2.4.2 Modalità di pagamento

Il contraente effettua il pagamento per intero anticipatamente. Se il contraente beneficia del finanziamento ai sensi del CCNL, la tassa d'esame è coperta dal programma di finanziamento e non viene emessa alcuna fattura. Inoltre, si applicano integralmente le disposizioni generali.

#### 2.4.3 Svolgimento dell'esame finale

Per lo svolgimento di un esame finale valgono esclusivamente le condizioni stabilite dal relativo regolamento d'esame.

#### 2.4.4 Recesso, interruzione, disdetta

In caso di recesso, interruzione, assenza o disdetta di un esame finale valgono esclusivamente le condizioni di recesso stabilite dal rispettivo regolamento d'esame, oltre alle condizioni di annullamento qui specificate al punto 1.5.

#### 2.4.5 Comunicazione dei dati necessari per il controllo dell'ammissione e comunicazione al Governo federale e alle associazioni professionali

In assenza di obiezioni scritte al riguardo, si presume che HGf possa trasmettere il nome, il cognome, il luogo di residenza e il luogo d'origine alla Commissione per la garanzia della qualità e, dopo l'esame federale, al Governo federale e all'associazione professionale di riferimento.

### 2.5 Servizi del centro di formazione professionale per l'attività alberghiera e la ristorazione di Weggis

Oltre alle disposizioni generali, vengono applicate le tasse per annullamento e recesso indicate nel bando sul sito web di HGf e sul vigente listino prezzi e listino tasse.

## 3 Protezione dei dati

L'elaborazione dei dati e l'attuazione delle offerte avvengono in conformità con la legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD) e l'ordinanza svizzera sulla protezione dei dati (OPDa). L'informativa sulla protezione dei dati personali è parte integrante delle presenti CGC.

Con l'iscrizione o la prenotazione di un'offerta, il partecipante o il suo rappresentante legale acconsente alla pubblicazione di fotografie e sequenze video, relative all'esecuzione dell'offerta, su manifesti nelle sedi dell'istituto di formazione, sul sito web dell'istituto di formazione o sui suoi canali social media, sui materiali di comunicazione o in newsletter elettroniche. L'autorizzazione alla pubblicazione può essere revocata dal partecipante o dal suo rappresentante legale mediante una dichiarazione scritta. La revoca dell'autorizzazione alla pubblicazione non può essere retroattiva; ha effetto dal momento della nuova pubblicazione del supporto in cui sono apparse le foto o le sequenze video del partecipante.

#### **4 Responsabilità**

HGf declina ogni responsabilità nei confronti di tutti i contraenti per danni, perdita o furto di oggetti e mezzi materiali. Ciò vale anche per i veicoli parcheggiati, i danni e gli incidenti che si verificano nell'area della scuola di Weggis o nei locali affittati all'esterno per l'esecuzione delle offerte di HGf. I partecipanti si assumono la responsabilità di procurarsi una copertura assicurativa adeguata.

#### **5 Disposizioni finali e foro competente**

HGf ha facoltà di modificare unilateralmente le presenti condizioni di contratto. Tutti i contratti stipulati prima dell'inizio della validità delle CGC rimangono in vigore. In caso di controversia giuridica si applica il diritto svizzero. Per eventuali controversie sono competenti i tribunali di Lucerna.

Weggis, dicembre 2023