

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Casinò Lugano SA

1. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Contratto ("CGC") disciplinano il rapporto tra Casinò Lugano SA, Via Chiarina Stauffacher-Vedani 1, 6900 Lugano ("Casinò Lugano"), e il cliente finale in relazione all'acquisto e alla fruizione di esperienze, attività e pacchetti proposti da Casinò Lugano e venduti online tramite:

- la piattaforma MyServices;
- lo shop digitale di Lugano Region;
- lo shop digitale della Schweizer Südostbahn (SOB);
- ulteriori shop digitali affiliati alla piattaforma MyServices.

Swiss Booking AG (SWB) opera esclusivamente quale mediatrice tecnica e finanziaria incaricata della gestione degli incassi e non è parte del contratto di prestazione.

2. Accettazione delle Condizioni Contrattuali

L'acquisto di qualsiasi pacchetto, esperienza o servizio offerto da Casinò Lugano comporta l'accettazione piena, consapevole e senza riserve:

- delle presenti Condizioni Generali di Contratto;
- del Regolamento del Casinò Lugano SA;
- della Privacy Policy applicabile.

Tali documenti, consultabili sul sito di Casinò Lugano al (www.casinolugano.ch/termini-e-condizioni/), sono considerati parte integrante del rapporto commerciale, oggetto del presente contratto. La mancata conoscenza di tali documenti non potrà essere invocata dal cliente a propria discolpa.

Il cliente prende atto che la fruizione delle prestazioni acquistati nell'ambito del presente contratto sottostà ai requisiti di accesso alla struttura di Casinò Lugano. L'accesso alle sale da gioco e ai servizi del Casinò Lugano è concesso, dietro la presentazione di un documento d'identità valevole, esclusivamente a persone maggiorenni (18 anni compiuti) che non sono interessate da un divieto di gioco, una limitazione o un'esclusione dal gioco ai sensi della Legge federale sui giochi in denaro (LGD) e dell'Ordinanza sui giochi in denaro (OGD).

Sono considerati valevoli i seguenti documenti d'identità ufficiali, a condizione che siano validi, redatti con caratteri dell'alfabeto latino (versione internazionale) e siano muniti di una fotografia:

- passaporto e carta d'identità;
- patente di guida;
- permesso svizzero per stranieri (B, C, Ci, G, L);
- passaporto diplomatico;

- documento di legittimazione svizzeri rilasciato per il personale della Confederazione, dei Cantoni o dei Comuni;

I passaporti, le carte d'identità e le patenti di guida stranieri (sopramenzionati), possono essere accettati a condizione che consentano di stabilire con certezza l'identità e la maggiore età del loro titolare. I passaporti e le carte d'identità svizzeri sono considerati validi se non sono scaduti da più di cinque anni.

Casinò Lugano SA si riserva, inoltre, **pieno potere discrezionale** di negare l'accesso o la permanenza nei propri locali, senza obbligo di fornire motivazioni.

3. Stipula del contratto

Il presente contratto di prestazione si stipula direttamente tra il cliente finale e Casinò Lugano al momento della conferma della prenotazione e del pagamento anticipato tramite il canale di vendita utilizzato.

4. Oggetto delle prestazioni

Casinò Lugano potrà offrire, a titolo esemplificativo:

- ingressi a eventi e spettacoli;
- esperienze di intrattenimento;
- pacchetti esperienziali;
- servizi accessori legati all'offerta del Casinò e del territorio.

La descrizione vincolante della prestazione è quella pubblicata sullo shop digitale al momento dell'acquisto.

5. Prezzi e pagamento

- Tutti i prezzi sono indicati in CHF e includono l'IVA applicabile, salvo diversa indicazione.
- Il pagamento avviene esclusivamente in forma anticipata tramite i sistemi messi a disposizione dal canale di vendita.
- Casinò Lugano SA non risponde di disservizi tecnici imputabili a terzi fornitori di piattaforma o pagamento.

6. Voucher

- A seguito del pagamento, il cliente riceve un voucher elettronico quale prova di acquisto.
- Il voucher, utilizzabile una sola volta, deve essere presentato al momento della fruizione del servizio.
- In caso di uso improprio, duplicazione o sospetto di frode, Casinò Lugano SA si riserva il diritto di rifiutare la prestazione.

Il possesso di un voucher non garantisce automaticamente l'accesso alle sale da gioco e la fruizione del servizio in presenza di mancato requisiti dell'accesso, elencati al punto 2 del presente contratto.

7. Modifiche, annullamenti e rimborsi

Le condizioni di modifica e annullamento sono indicate nella scheda della singola prestazione o servizio.

Salvo diversa indicazione espressa:

- i voucher non sono rimborsabili;
- non sono consentite modifiche dopo l'acquisto.

In caso di annullamento del servizio da parte di Casinò Lugano SA, il cliente ha diritto al rimborso del prezzo pagato, senza ulteriori pretese.

8. Regole di comportamento

Gli ospiti sono tenuti a:

- rispettare il Regolamento del Casinò, le Direttive interne e le istruzioni del personale;
- mantenere un comportamento decoroso e conforme all'ambiente del Casinò.

È vietato, tra l'altro:

- l'uso di dispositivi elettronici ai tavoli da gioco;
- l'introduzione di armi, oggetti ingombranti o indumenti che rendano irriconoscibile il volto;
- il gioco a credito.

Casinò Lugano SA, nel rispetto della normativa vigente, si riserva il diritto di:

- richiedere in qualsiasi momento documenti d'identità e informazioni economico-finanziarie;
- rifiutare operazioni o transazioni non sufficientemente chiare;
- segnalare alle autorità competenti eventuali sospetti di riciclaggio;
- escludere dal gioco persone che presentano rischi di dipendenza o difficoltà finanziarie.

9. Responsabilità

Casinò Lugano SA risponde esclusivamente per la corretta esecuzione della prestazione acquistata.

È esclusa ogni responsabilità per:

- danni indiretti o consequenziali;
- mancata fruizione del servizio per cause imputabili al cliente;
- eventi di forza maggiore.



Swiss Booking AG, Lugano Region, SOB e gli altri shop affiliati non assumono responsabilità per l'esecuzione dei servizi.

10. Protezione dei dati

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del **GDPR** e della **Legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD)**. Casinò Lugano agisce quale titolare autonomo del trattamento per le finalità connesse all'erogazione dei servizi.

11. Modifiche delle CGC

Casinò Lugano SA si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CGC. Fanno fede le CGC in vigore al momento dell'acquisto.

12. Diritto applicabile e foro competente

- Il diritto applicabile è quello svizzero;
- Foro competente esclusivo è Lugano, salvo disposizioni inderogabili di legge.



GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Casinò Lugano SA

1. Scope of Application

These General Terms and Conditions ("GTC") govern the relationship between Casinò Lugano SA, Via Chiarina Stauffacher-Vedani 1, 6900 Lugano ("Casinò Lugano"), and the final customer in relation to the purchase and use of experiences, activities and packages offered by Casinò Lugano and sold online through:

- the MyServices platform;
- the Lugano Region digital shop;
- the Schweizer Südostbahn (SOB) digital shop;
- additional digital shops affiliated with the MyServices platform.

Swiss Booking AG (SWB) operates exclusively as a technical and financial intermediary entrusted with the management of collections and is not a party to the service contract.

2. Acceptance of the Contractual Conditions

The purchase of any package, experience or service offered by Casinò Lugano implies full, informed and unconditional acceptance of:

- these General Terms and Conditions;
- the Regulations of Casinò Lugano SA;
- the applicable Privacy Policy.

These documents, available on the Casinò Lugano website at (<https://casinolugano.ch/en/termini-e-condizioni-english/>), form an integral part of the commercial relationship governed by this contract.

Failure to read or acknowledge such documents may not be invoked by the customer as a defence.

The customer acknowledges that the use of the services purchased under this contract is subject to the access requirements of Casinò Lugano's premises. Access to the gaming rooms and services of Casinò Lugano is granted, upon presentation of a valid identity document, exclusively to persons of legal age (18 years completed) who are not subject to a gaming ban, restriction or exclusion pursuant to the Swiss Federal Act on Gambling (FGA) and the Ordinance on Gambling (OGA).

The following official identity documents are considered valid, provided that they are valid, written in Latin alphabet characters (international version) and include a photograph:

- passport and identity card;
- driving licence;



- Swiss residence permit for foreign nationals (B, C, Ci, G, L);
- diplomatic passport;
- Swiss legitimation document issued for personnel of the Confederation, Cantons or Municipalities.

Foreign passports, identity cards and driving licences (as mentioned above) may be accepted provided they allow the holder's identity and age of majority to be established with certainty. Swiss passports and identity cards are considered valid if expired for no more than five years.

Casinò Lugano SA further reserves **full discretionary power** to deny access to or require departure from its premises without any obligation to provide reasons.

3. Conclusion of the Contract

This service contract is concluded directly between the final customer and Casinò Lugano at the moment of booking confirmation and advance payment through the chosen sales channel.

4. Subject of the Services

Casinò Lugano may offer, by way of example:

- admission to events and shows;
- entertainment experiences;
- experiential packages;
- services related to the Casino's and the region's offer.

The binding description of the service is that published on the digital shop at the time of purchase.

5. Prices and Payment

- All prices are indicated in CHF and include applicable VAT, unless otherwise stated.
- Payment shall be made exclusively in advance through the systems made available by the sales channel.
- Casinò Lugano SA shall not be liable for technical malfunctions attributable to third-party platform or payment providers.

6. Voucher

- Following payment, the customer receives an electronic voucher as proof of purchase.
- The voucher, usable only once, must be presented at the time the service is used.
- In the event of improper use, duplication or suspected fraud, Casinò Lugano SA reserves the right to refuse the service.

Possession of a voucher does not automatically guarantee access to the gaming rooms or use of the service if the access requirements set out in Section 2 of this contract are not met.

7. Changes, Cancellations and Refunds

The conditions for changes and cancellations are indicated in the description of the individual service.

Unless expressly stated otherwise:

- vouchers are non-refundable;
- no changes are permitted after purchase.

In the event of cancellation of the service by Casinò Lugano SA, the customer shall be entitled to reimbursement of the price paid, without further claims.

8. Rules of Conduct

Guests are required to:

- comply with the Casino Regulations, internal directives and staff instructions;
- maintain behaviour appropriate and consistent with the Casino environment.

Among other things, the following are prohibited:

- the use of electronic devices at gaming tables;
- bringing weapons, bulky objects or clothing that renders the face unrecognisable;
- gambling on credit.

Casinò Lugano SA, in compliance with applicable regulations, reserves the right to:

- request identity documents and financial information at any time;
- refuse transactions or operations that are not sufficiently clear;
- report suspected money laundering to the competent authorities;
- exclude from gaming persons presenting risks of addiction or financial difficulties.

9. Liability

Casinò Lugano SA shall be liable exclusively for the proper performance of the purchased service.

All liability is excluded for:

- indirect or consequential damages;
- failure to use the service due to causes attributable to the customer;
- events of force majeure.

Swiss Booking AG, Lugano Region, SOB and the other affiliated shops assume no liability for the performance of the services.



10. Data Protection

Personal data shall be processed in compliance with the **GDPR** and the **Swiss Federal Act on Data Protection (FADP)**. Casinò Lugano acts as independent data controller for purposes related to the provision of the services.

11. Amendments to the GTC

Casinò Lugano SA reserves the right to amend these GTC at any time.
The GTC in force at the time of purchase shall apply.

12. Applicable Law and Jurisdiction

- Swiss law shall apply.
- The exclusive place of jurisdiction is Lugano, subject to mandatory statutory provisions.