

Condizioni generali d'utilizzo delle FFS per attività di raccolta fondi sull'area della stazione ferroviaria.

La base di riferimento per lo sfruttamento dell'area della FFS SA è rappresentata dal Regolamento per l'utilizzo delle zone pubbliche di proprietà delle FFS IM 70002.

Per una migliore facilità di lettura del testo si è scelto di impiegare unicamente la forma maschile, gli altri generi sono sottintesi.

1. Oggetto

Nella raccolta fondi rientrano le promozioni commerciali a scopo non lucrativo (in particolare politico, religioso, umanitario, culturale o ecologico) da parte di organizzazioni di utilità pubblica (i cosiddetti utilizzi misti). Le raccolte fondi nell'area pubblicamente accessibile della FFS SA vengono autorizzate per postazioni e periodi predefiniti. Non è rilevante il fatto che la raccolta fondi venga eseguita dall'organizzazione di utilità pubblica stessa o da terzi.

Per promozioni a scopo puramente non lucrativo e puramente commerciali vi sono condizioni d'utilizzo separate (Condizioni generali per lo svolgimento di promozioni a scopo non lucrativo sull'area della stazione/Condizioni generali d'utilizzo delle FFS per promozioni commerciali nell'area della stazione ferroviaria).

Definizioni dei termini:

Definizioni dei termini:

- **Promozione:** sotto il termine «promozione» vengono riunite tutte le attività temporanee di portata ridotta in termini di spazio necessario, personale coinvolto e spese amministrative della FFS SA, che servono ad attivare le persone/pubblicizzare un prodotto (ad es. beni di consumo o servizi), in particolare ad accrescere il grado di notorietà.
- **Raccolta fondi:** acquisizione o approvvigionamento di risorse: comprende tutte le attività volte allo sviluppo di relazioni (iscrizione di soci) miranti alla raccolta di risorse.
- **Commerciale:** avente scopo puramente economico senza finalità di pubblica utilità (in particolare politica, religiosa, umanitaria, culturale o ecologica).
- **Promozione a scopo non lucrativo:** attività che perseguono scopi politici, religiosi, umanitari, culturali o ecologici, basate sul volontariato e quindi escludendo attività lucrative o utilizzi commerciali.
- **Organizzazione di utilità pubblica:** si tratta dell'organizzazione umanitaria pubblicizzata nelle superfici per raccolta fondi che persegue uno scopo di utilità pubblica.
- **Organizzatrice:** l'azienda/organizzazione che gestisce la promozione con il proprio personale.
- **Promoter:** i promoter sono coloro che informano i passanti allo scopo di pubblicizzare un prodotto o un servizio ed eventualmente consegnano un campione del prodotto o un volantino.
- **Dialogatori:** persone che fermano i passanti a scopo di adesione.

Non sono ammessi gli utilizzi che

- disturbano il normale esercizio ferroviario o ostacolano l'accesso alla ferrovia,
- creano una condizione di pericolo,
- vanno contro il decoro e la decenza,
- violano i diritti protetti della personalità,
- pregiudicano la pulizia,
- infrangono altre prescrizioni di legge o
- prevedono impianti di sonorizzazione.

2. Autorizzazione

Per tutte le promozioni nell'area della FFS SA è necessaria un'autorizzazione scritta. Il relativo modulo d'iscrizione è disponibile online all'indirizzo <https://promo.sbb-immobilien.ch>.

Il tempo minimo per l'elaborazione della richiesta è di **sette giorni lavorativi**. Per le richieste presentate successivamente non è possibile garantire l'autorizzazione puntuale.

L'organizzatrice deve consegnare l'autorizzazione a tutti i partecipanti. Su richiesta, il documento dovrà essere esibito al personale delle FFS, di Transsicura e/o della Polizia dei trasporti.

Le domande per eventuali autorizzazioni amministrative (ispettorato delle derrate alimentari, polizia del fuoco o polizia del commercio ecc.) sono di competenza dell'organizzatrice.

Nelle grandi stazioni possono svolgersi contemporaneamente altre attività promozionali, in spazi separati.

2.1. Tariffa

Per le raccolte fondi, le FFS riscuotono un'indennità secondo le tariffe in vigore, che tengono conto dell'aspetto commerciale e non lucrativo dell'attività svolta. I costi comprendono il corrispettivo in base alla conferma d'ordine. L'IVA non è inclusa.

Se la raccolta fondi deve svolgersi in uno stand per promozioni commerciali, sulla tariffa commerciale viene concesso uno sconto del 50%. In tal caso, anziché le condizioni d'utilizzo per attività di raccolta fondi si applicano le condizioni d'utilizzo per promozioni commerciali.

Autorizzazione e fattura vengono emesse separatamente. Il pagamento deve essere ricevuto dalle FFS prima dell'inizio della raccolta fondi. In caso contrario, la raccolta fondi non può essere eseguita.

La locazione per le superfici per raccolta fondi non comprende parcheggi, smaltimento dei rifiuti, ulteriori pulizie ecc. (fatte salve eccezioni).

2.2. Conclusione del contratto/disdetta

Il contratto viene perfezionato alla consegna della conferma d'ordine da parte della FFS SA.

La disdetta o modifica da parte dell'organizzatrice comporta i seguenti costi (in % sull'importo fatturato):

- da 10 a 8 settimane prima dell'evento: 20%
- da 7 a 6 settimane prima dell'evento: 50%
- a partire da 5 settimane prima dell'evento: 100%

3. Condizioni di autorizzazione

3.1. Aggiudicazione delle superfici per raccolta fondi

La FFS SA garantisce, laddove possibile, una considerazione paritaria di tutte le organizzazioni di utilità pubblica. Le richieste di prenotazione delle organizzatrici per il mese seguente possono essere presentate a partire dal giorno 15 del mese precedente.

3.2. Intervalli di svolgimento

Per ogni stazione o postazione e per ogni settimana si svolgono al massimo due attività di raccolta fondi.

3.3. Durata della locazione

L'autorizzazione per le attività di raccolta fondi viene concessa per la durata di una giornata, che inizia con il primo treno in partenza e termina con l'ultimo treno in arrivo. Un'interruzione anticipata delle attività di raccolta fondi non dà diritto a riduzioni della tariffa.

3.4. Organizzazioni autorizzate

Le organizzazioni di utilità pubblica certificate ZEWO sono automaticamente autorizzate a svolgere attività di raccolta fondi presso le stazioni FFS.

Se un'organizzazione di utilità pubblica non è certificata ZEWO, la FFS SA ha in qualsiasi momento facoltà di richiedere una «valutazione non vincolante» da parte della ZEWO. In questo caso, l'organizzazione di utilità pubblica deve farsi eseguire una valutazione non vincolante dalla ZEWO in riferimento a eventuali scostamenti dagli standard ZEWO. Il risultato della valutazione comprende una panoramica in cui sono riconoscibili gli scostamenti dagli standard ZEWO, nonché una raccomandazione per l'organizzazione di utilità pubblica su come procedere per le fasi successive. La valutazione della ZEWO deve essere disponibile prima dell'inizio della promozione.

Sulla base di tale valutazione, la FFS SA decide se autorizzare o meno la raccolta fondi dell'organizzazione richiedente. La FFS SA riceve dalla ZEWO una copia della valutazione e, per eventuali domande, può rivolgersi direttamente alla ZEWO. Per l'autorizzazione non serve che siano rispettati tutti i criteri ZEWO. Viene effettuata una valutazione globale dell'organizzazione che presenta la richiesta sulla base della valutazione della ZEWO. La ZEWO fornisce i documenti da presentare per la verifica. Per la descrizione dei principi ZEWO consultare il sito web www.zewo.ch. I costi sono a carico dell'organizzazione richiedente.

Poiché la valutazione non vincolante non consiste in un esame ufficiale da parte della ZEWO, ma in una preparazione volontaria alla certificazione, l'organizzazione di utilità pubblica non può sfruttare l'esito presentandolo a terzi o nella comunicazione verso l'esterno.

Qualora l'organizzazione di utilità pubblica decida di non proseguire nella procedura di ammissione ZEWO, la FFS SA può richiedere una nuova valutazione dopo due anni.

3.5. Assicuramento della qualità

Tutte le organizzazioni che svolgono attività di raccolta fondi devono disporre di un piano di assicuramento della qualità da consegnare alla FFS SA al momento della richiesta di prenotazione ai fini della verifica. Questo piano deve garantire che i dialogatori rispettino tutte le norme della raccolta fondi operativa nelle stazioni. Deve, inoltre, illustrare in che modo questi vengono formati, controllati e, se necessario, corretti.

I seguenti contenuti e/o processi devono essere obbligatoriamente rappresentati nel piano:

- Formazione dei dialogatori e verifica dei contenuti della formazione
- Presenza dell'organizzazione di utilità pubblica (in particolare stand, abbigliamento, iscrizione)
- Garanzia che i dialogatori siano provvisti dei documenti necessari (documento di autorizzazione, download aggiornato della scheda informativa della stazione, certificato d'esame del corso e-learning ecc.)
- Profilo personale di ogni dialogatore (numero di interventi, violazioni di regole riscontrate e reclami ecc.). Valutazione dell'idoneità per gli interventi in stazione
- Descrizione di come avviene l'acquisizione corretta della clientela
- Gestione dei reclami: deve essere possibile trasmettere immediatamente i feedback negativi della clientela o del personale FFS all'organizzatrice responsabile. Un'organizzatrice deve essere in grado di attuare immediatamente le necessarie misure correttive
- Processo di formazione complementare, diffida ed esclusione di dialogatori dall'intervento nelle stazioni FFS.

Se un'organizzatrice opera per più organizzazioni di utilità pubblica, è possibile stilare un piano valido a livello generale.

3.6. Formazione per interventi come dialogatore nelle stazioni FFS

L'attività di dialogatore nelle stazioni FFS è subordinata a numerose condizioni quadro. Un [corso e-learning](#) su misura fornisce informazioni su questo tema. Con un test conclusivo è possibile ottenere un certificato del corso, obbligatorio per tutti i dialogatori in area FFS. Il corso e-learning viene messo a disposizione gratuitamente dalla FFS SA. L'organizzazione di utilità pubblica interessata può iscriversi all'indirizzo promotionen_events@sbb.ch.

3.7. Donazioni di denaro

Le donazioni di denaro per progetti umanitari concreti o per organizzazioni di utilità pubblica sono in linea di massima ammesse. A questo proposito, occorre redigere un piano specifico per lo stand che deve essere autorizzato dalla FFS SA. Deve trattarsi di uno stand promozionale (almeno 3 x 3 m). Per la tariffa vedere cifra 2.1.

Un'acquisizione attiva di clienti a questo scopo non è permessa.

La donazione di denaro deve avvenire esclusivamente senza contanti. Chi effettua la donazione deve ricevere una quietanza e, su richiesta, un'attestazione di esenzione fiscale per la donazione.

4. Interruzione di attività di raccolta fondi

In caso di mancato rispetto delle condizioni della FFS SA o delle presenti condizioni d'utilizzo, la FFS SA può incaricare gli organi di sicurezza o i relativi responsabili sul posto di ritirare l'autorizzazione della raccolta fondi all'organizzatrice e richiedere l'interruzione immediata della stessa. Nei casi più gravi, l'inosservanza può comportare il rifiuto di autorizzazione per le future attività di raccolta fondi. In questi casi non sussiste alcun diritto al rimborso della tariffa pagata e viene meno il diritto al risarcimento dei danni o al mancato guadagno.

La FFS SA e i suoi organi di sicurezza possono interrompere, posticipare o annullare in qualsiasi momento una campagna per importanti cause d'esercizio. In questi casi, la FFS SA provvederà a informare l'organizzatrice nel più breve tempo possibile. Non sussiste alcun diritto a un risarcimento dei danni o per mancato guadagno.

Nelle stazioni non si possono escludere emissioni foniche e vibrazioni originate da lavori di costruzione in corso. Non sussiste alcun diritto a un risarcimento dei danni o per mancato guadagno.

5. Aspetti generali

Nelle postazioni aperte al di fuori dell'edificio della stazione è richiesta un'autorizzazione comunale e/o cantonale a seconda della legislazione locale.

6. Organizzazione

6.1. Procedura di iscrizione

Dopo aver ricevuto l'autorizzazione e comunque **al più tardi cinque giorni lavorativi prima del giorno della promozione**, l'organizzatrice si mette in contatto tramite e-mail con l'ufficio di riferimento indicato nella conferma. Entro 48 ore l'interlocutore competente di Facility Management FFS risponde per discutere gli aspetti logistici (fornitura, questioni legate alla sicurezza ecc.).

Se necessario, il giorno della promozione vengono fornite istruzioni personali sul posto. Nelle stazioni più piccole non viene data alcuna istruzione personale.

Va contattata ogni singola stazione indicata. In caso di ritardi nella presa di contatto non sarà possibile garantire la regolare gestione logistica della promozione sul posto.

Deve essere fornito il numero di cellulare di un interlocutore dell'organizzatrice presente in loco che sia raggiungibile durante l'attività di promozione.

6.2. Regolamentazione speciale per le attività di raccolta fondi

In considerazione della semplicità delle condizioni e dei numerosi eventi di raccolta fondi, l'organizzatrice può concordare con l'interlocutore di Facility Management le modalità di iscrizione più congeniali, che possono differire da quelle precedentemente descritte (6.1).

7. Postazioni

7.1. Banconi e zone di movimento dei dialogatori

Per ogni postazione di raccolta fondi, la FFS SA definisce l'ubicazione del bancone e la relativa zona di movimento dei dialogatori. Sui marciapiedi, negli accessi ai marciapiedi, sulle scale, sulle rampe, negli ascensori, sulle scale mobili, nei sottopassaggi, presso i distributori automatici, negli ingressi commerciali e in altri punti dedicati a servizi non sono ammesse attività di raccolta fondi. Per motivi di sicurezza, agli accessi e alle uscite di scale, scale mobili, rampe ecc. occorre tenersi a debita distanza (di norma 5 m). I percorsi guida per non vedenti devono rimanere liberi (distanza minima 60 cm). Esistono inoltre dei «corridoi» che servono a garantire un flusso libero della clientela.

La raccolta fondi deve svolgersi obbligatoriamente nell'area assegnata. Per ogni stazione, questa è definita mediante piantina o documentazione fotografica. Non è consentito fermare i passanti al di fuori della zona di movimento definita.

Per ragioni di spazio e di sicurezza, le attività di raccolta fondi non possono svolgersi in tutte le stazioni.

In alcune stazioni sono disponibili più superfici per raccolta fondi. La raccolta fondi deve svolgersi esclusivamente nella postazione assegnata per contratto.

Informazioni dettagliate sono reperibili online all'indirizzo <https://promo.sbb-immobilien.ch>.

7.2. Numero di dialogatori per superficie per raccolta fondi

Il numero massimo ammesso di dialogatori per superficie per raccolta fondi secondo autorizzazione va rispettato.

7.3. Materiale dello stand

Come stand di raccolta fondi è ammesso un bancone verticale con dimensioni laterali massime di 100 x 100 cm. Flag pubblicitari ecc. sono ammessi solo come parte integrante del bancone. Non è consentito l'uso di mezzi pubblicitari al di fuori del bancone.

Nelle attività di raccolta fondi non è ammesso distribuire ai passanti merce di alcun genere (nemmeno volantini, booklet o simili).

L'acquisto del materiale per lo stand, il suo montaggio e smontaggio sono responsabilità dell'organizzatrice. Tutti i costi correlati sono a carico dell'organizzatrice.

7.4. Branding (identificazione)

L'organizzazione di utilità pubblica e tutti i dialogatori devono essere identificabili mediante una chiara dicitura (logo sul bancone, stampa sugli indumenti, targhetta di grandi dimensioni recante il nome o simili). I dialogatori privi di diciture che consentano una chiara identificazione sono esclusi dalla raccolta fondi.

8. Regole di comportamento per i dialogatori

I dialogatori devono comportarsi in modo gentile e decoroso.

Occorre rispettare i gesti di rifiuto o le risposte negative dei passanti. Bisogna assicurarsi di non rivolgersi più volte alla stessa persona di passaggio.

È vietato qualunque tipo di comportamento aggressivo, ad esempio bloccare la strada, stringere un braccio della persona di passaggio, chiamare da lontano, fischiare o comportamenti simili.

Non è ammesso fumare nella stazione. Per garantire un'immagine curata, i vestiti, le borse ecc. devono essere riposti in un luogo non visibile ai passanti.

Il recipiente di trasporto vuoto per il bancone deve essere collocato al di fuori della superficie per la raccolta fondi e al di fuori delle aree di passaggio.

9. Pulizia e lavori di sgombero

All'organizzatrice spetta la pulizia della sede utilizzata e lo smaltimento dei rifiuti. Gli eventuali costi di pulizia supplementare legati a una raccolta fondi saranno addebitati all'organizzatrice.

L'organizzatrice si impegna di propria iniziativa, dopo la raccolta fondi, a informarsi del materiale rimasto e a ritirarlo entro il termine di un giorno lavorativo. È riservato il conteggio di rettifica di tasse di deposito.

10. Sicurezza

L'organizzatrice è responsabile della sicurezza della campagna di raccolta fondi. Deve inoltre evitare gli assembramenti di persone.

L'organizzatrice è tenuta a osservare e a rispettare le vigenti disposizioni di sicurezza della polizia del fuoco, dell'assicurazione immobiliare cantonale e altre disposizioni legali e ferroviarie.

Non è permesso depositare liquidi e gas infiammabili nell'area per raccolta fondi, né accendere fuochi. I materiali di decorazione e simili devono essere classificati come non infiammabili. Nelle stazioni sono vietati palloncini a elio destinati alla distribuzione o l'utilizzo di funghi riscaldanti o simili.

Sono ammessi palloncini a elio per la decorazione dello stand. Tuttavia, questi devono essere gonfiati all'esterno della stazione. Nelle stazioni è vietato l'uso di bombole di gas a pressione.

Le installazioni elettriche devono essere eseguite da personale qualificato ed essere conformi alle prescrizioni legali.

11. Responsabilità

L'organizzatrice risponde per tutti i danni a persone, cose e patrimonio riconducibili alla campagna di raccolta fondi.

L'organizzatrice deve disporre di un'assicurazione di responsabilità civile con un importo di copertura danni di almeno CHF 5 milioni.

La FFS SA non risponde in alcun modo per danni causati dall'organizzatrice o da terzi. In particolare, non risponde in alcun modo per furti o danni provocati nel posizionamento del materiale di raccolta fondi.

Le disposizioni complementari dei regolamenti interni o di altri regolamenti locali devono essere rispettate e hanno carattere vincolante. Il regolamento della stazione dev'essere rispettato.

12. Disposizioni complementari

La FFS SA si riserva il diritto di trasmettere a terzi informazioni concernenti la raccolta fondi prevista, come il luogo, la data, il tipo di raccolta, l'organizzatrice e l'organizzazione di utilità pubblica.

Le riprese fotografiche e video nell'ambito di attività di raccolta fondi sono permesse e si ritengono autorizzate. Devono essere rispettati i diritti della personalità delle persone riprese. Per le riprese video in stazione è necessario un permesso speciale: [Riprese cinematografiche e fotografiche a scopo commerciale | FFS News](#)

Se disponibile, l'organizzatrice ha la possibilità di utilizzare l'accesso alla rete WLAN pubblica (WiFi) della FFS SA.

Alcune superfici promozionali sono dotate di prese per cavi LAN. Se l'organizzatrice desidera utilizzarle, deve comunicarlo per tempo. L'utilizzo è a pagamento.

La FFS SA non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni o guasti relativi all'accesso WLAN e/o LAN. L'organizzatrice è responsabile dell'utilizzo dell'accesso WLAN e/o LAN in conformità con le disposizioni di legge. Essa risponde nei confronti della FFS SA per i danni derivanti da un utilizzo non conforme.

La FFS SA si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni.

Salvo disposizioni di legge vincolanti contrarie, foro competente esclusivo è Berna.

Edizione del 6.12.2023