

## **TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA (B2C)**

I presenti Termini e Condizioni generali di vendita (di seguito, "Termini e Condizioni") disciplinano le modalità di acquisto online, tramite il Sito Web [www.terracqueotraveltouroperator.com](http://www.terracqueotraveltouroperator.com) (di seguito, "Sito Web"), dei pacchetti turistici (di seguito, "Prodotti" o "Pacchetti Turistici") offerti dal tour operator TERRACQUEO TRAVEL SRL al cliente-consumatore.

Il contratto di pacchetto turistico concluso tra il tour operator e il cliente tramite il Sito Web è composto congiuntamente da:

- i presenti Termini e Condizioni;
- le Condizioni generali di contratto di vendita di pacchetto turistico, comprensiva di scheda tecnica, predisposte dal Tour Operator (nel proseguo anche "Condizioni Generali")
- il Modulo informativo standard sui pacchetti turistici;
- la scheda descrittiva del Prodotto pubblicata sul Sito Web;
- la ricezione della Conferma d'Ordine;
- la Conferma di prenotazione e i Documenti di viaggio;
- ogni altra documentazione obbligatoria prevista dal Codice del Turismo e dalla normativa vigente.

Tali documenti sono disponibili per la consultazione e il download nella sezione "Documenti legali" del footer del Sito Web e sono messi a disposizione in formato che ne consente la memorizzazione e la riproduzione da parte del Cliente, come sotto definito (ad esempio PDF scaricabile/stampabile). Si invita il Cliente a leggere attentamente i presenti Termini e Condizioni prima di effettuare qualsiasi ordine e a conservarne una copia. L'invio dell'ordine da parte del Cliente comporta la piena conoscenza e accettazione dei presenti Termini e Condizioni, incluse le disposizioni relative ai pagamenti, alle modalità di conclusione del contratto, alle cancellazioni e a quanto qui indicato in rinvio alle Condizioni Generali. Con l'accettazione dei Termini e Condizioni, il Cliente dichiara di essere un consumatore e di avere almeno 18 anni.

### 1. Definizioni

Le espressioni qui di seguito indicate, sia al plurale che al singolare, hanno il significato precisato accanto a ciascuna di esse:

- "Termini e Condizioni" indica i presenti termini e condizioni generali di vendita che disciplinano la vendita online dei pacchetti turistici tramite il Sito Web;
- "Sito Web" indica il sito web di TERRACQUEO TRAVEL SRL raggiungibile al seguente link [www.terracqueotraveltouroperator.com](http://www.terracqueotraveltouroperator.com);
- "Utente" indica la persona fisica o giuridica che utilizza il Sito Web;
- "Cliente" indica la persona fisica che acquista i prodotti tramite il Sito Web in qualità di consumatore;
- "Tour Operator" indica la società TERRACQUEO TRAVEL SRL (C.F.- P.I. 14387230965), nella persona del legale rappresentante p.t. sig.ra Daniela Brambilla, con sede legale in Milano (MI), Via Federico Ozanam n. 13, indirizzo PEC [terracqueotravel@pec.it](mailto:terracqueotravel@pec.it) che organizza e vende i pacchetti turistici tramite il Sito Web;
- "Codice del Consumo" indica il Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 e ss.mm.;
- "Consumatore" indica ogni persona fisica che effettua acquisti per scopi non correlati alla propria attività professionale, artigianale, commerciale o economica;
- "Codice del Turismo" indica il Decreto Legislativo n. 79 del 23 maggio 2011 e successive modifiche e integrazioni, di recepimento della Direttiva (UE) 2015/2302 sui pacchetti turistici e i servizi turistici collegati;
- "Condizioni Generali" indicano le condizioni generali di contratto di vendita di pacchetto turistico predisposte dal Tour Operator, conforme al Codice del Turismo, che disciplinano in via generale i

diritti e gli obblighi delle parti in relazione ai pacchetti turistici, disponibili per la consultazione nella sezione "Documenti legali" del Sito Web e al seguente link \_\_\_\_\_;

- "Modulo informativo standard" indica il modulo informativo standard per i contratti di pacchetto turistico di cui all'Allegato 1 al Codice del Turismo,

messo a disposizione del Cliente prima della conclusione del contratto di pacchetto turistico, che riassume i diritti fondamentali del viaggiatore ai sensi della

Direttiva (UE) 2015/2302 e del Codice del Turismo, disponibile per la consultazione nella sezione "Documenti legali" del Sito Web e al seguente link \_\_\_\_\_;

- "Pacchetto Turistico" indica la combinazione di almeno due diversi tipi di servizi turistici venduti o offerti in vendita ai fini dello stesso viaggio o della

stessa vacanza, come definito dall'art. 33, comma 1, lett. c) del Codice del Turismo ad esempio;

- "Prodotti" o "Prodotto" indicano i Pacchetti Turistici offerti dal Tour Operator tramite il Sito Web;

- "Ordine" indica la proposta contrattuale di acquisto di uno o più Prodotti inoltrata dal Cliente al Tour Operator tramite il Sito Web, mediante la procedura guidata di acquisto e completata con il pagamento;

- "Conferma di ricezione dell'Ordine" la e-mail automatica inviata dal sistema al Cliente a seguito della ricezione dell'Ordine e del buon esito del pagamento, contenente il riepilogo dei dati essenziali dell'Ordine;

- "Conferma di Prenotazione" indicano la comunicazione successiva alla Conferma di ricezione dell'Ordine, inviata dal Tour Operator al Cliente su supporto durevole, con la quale il Tour Operator accetta l'Ordine e conferma in via definitiva la prenotazione del Pacchetto Turistico;

- "Documenti di Viaggio" indicano i documenti necessari per la fruizione dei servizi inclusi;

- "Consegna" indica, per i Pacchetti Turistici, l'invio all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente della Conferma di Prenotazione e degli eventuali Documenti di Viaggio in formato digitale;

- "Scheda Prodotto" indica la pagina del Sito Web nella quale sono riportate le informazioni relative al singolo Pacchetto Turistico offerto in vendita;

- "Contratto di Pacchetto Turistico" o "Contratto" indica il singolo contratto relativo al Prodotto acquistato dal Cliente, concluso tra il Tour Operator e il Cliente attraverso il Sito Web, composto congiuntamente dai presenti Termini e Condizioni, dalle Condizioni Generali, comprensive di scheda tecnica, dal Modulo informativo standard, dalla Scheda Prodotto, dalla Conferma di ricezione dell'Ordine, dalla Conferma di Prenotazione e dai Documenti di Viaggio trasmetti al Cliente e dagli altri eventuali documenti obbligatori previsti dal Codice del Turismo e dalla normativa vigente disponibili per la consultazione nella sezione "Documenti legali" del Sito Web e al seguente link \_\_\_\_\_;

Le definizioni contenute nei presenti Termini e Condizioni trovano applicazione anche nelle comunicazioni inviate dal Tour Operator al Cliente per via elettronica, incluse le comunicazioni e-mail, ove non diversamente specificato.

## 2. Ambito di applicazione

L'acquisto di Prodotti sul Sito Web a cui si applicano i presenti Termini e Condizioni è riservato esclusivamente ai Consumatori. I Prodotti potranno essere acquistati tramite il Sito Web da Clienti residenti o domiciliati nel territorio italiano, salvo diversa indicazione presente sul Sito Web o nella Scheda Prodotto. Le comunicazioni contrattuali e la documentazione di viaggio sono fornite in lingua italiana, salvo diversa previsione.

I presenti Termini e Condizioni disciplinano l'acquisto di Prodotti sul Sito Web e non disciplinano, invece, la vendita di prodotti o di servizi da parte di soggetti diversi dal Tour Operator che siano presenti sul Sito Web tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. Il Tour Operator non è responsabile della fornitura di beni e servizi da parte di terzi.

I Termini e Condizioni sono resi disponibili al link \_\_\_\_\_ in modo che ne sia consentita la memorizzazione e la riproduzione da parte del Cliente e sono consultabili in ogni momento nella sezione "Documenti legali" del Sito Web.

Con la conclusione del Contratto di Pacchetto turistico, il Cliente dichiara di aver attentamente letto, compreso e accettato integralmente i presenti Termini e Condizioni, nonché di aver

attentamente letto, compreso e accettato integralmente le Condizioni Generali, comprensive di scheda tecnica, del Modulo informativo standard e della Scheda Prodotto, che, unitamente ai presenti Termini e Condizioni, costituiscono il Contratto di pacchetto turistico ai sensi dell'articolo 1. I Termini e Condizioni resteranno efficaci fino a che non saranno espressamente aggiornati e/o integrati e/o sostituiti o comunque modificati dal Tour Operator. Tali modifiche potranno essere effettuate dal Tour Operator in qualsiasi momento dandone comunicazione sul Sito Web. I Termini e Condizioni così modificati saranno, pertanto, efficaci dalla data di pubblicazione sul Sito Web e si applicheranno esclusivamente agli Ordini inoltrati successivamente a tale data. L'offerta di Prodotti presenti sul Sito Web si rivolgono a clienti maggiorenni. Inoltrando un Ordine attraverso il Sito Web, il Cliente garantisce di avere più di 18 anni e di possedere la capacità legale di stipulare contratti vincolanti. Il Contratto di Pacchetto Turistico è redatto e concluso in lingua italiana. Eventuali traduzioni in altre lingue sono fornite a scopo meramente informativo; in caso di difformità prevale il testo in lingua italiana.

### 3. Disponibilità dei Prodotti

Il Tour Operator attua ogni ragionevole sforzo per garantire che i prezzi, le descrizioni e le informazioni relative ai Prodotti presenti sul Sito Web siano accurati e aggiornati; tuttavia, potrebbero essere presenti alcuni errori o imprecisioni. Le immagini e le fotografie relative ai Prodotti hanno valore puramente illustrativo e non vincolante. L'inclusione di un Prodotto sul Sito Web non implica né garantisce che esso sarà disponibile al momento dell'Ordine, in particolare nel caso di: superamento del numero massimo di partecipanti o di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto o di disponibilità limitata di servizi di trasporto o alloggio inclusi nel Prodotto o altre condizioni operative. Nel caso in cui, a seguito dell'Ordine effettuato dal Cliente, il Prodotto non risulti più disponibile o confermabile dal Tour Operator alle condizioni indicate, quest'ultimo provvederà a informare tempestivamente il Cliente e a rimborsare integralmente l'importo pagato, utilizzando lo stesso metodo di pagamento scelto per l'acquisto, salvo diverso accordo con il Cliente. In alternativa, previo consenso del Cliente, potrà essere proposto un Prodotto di pari valore o con caratteristiche equivalenti. L'effettiva disponibilità del Prodotto sarà confermata nella Conferma di Prenotazione relativa all'Ordine ricevuto dal Cliente.

### 4. Modalità di perfezionamento del Contratto

Per acquistare uno o più Prodotti disponibili sul Sito Web, il Cliente deve seguire i seguenti passaggi:

- selezionare il Prodotto sul Sito Web, dopo aver consultato la relativa Scheda Prodotto e le informazioni precontrattuali, inclusi il Modulo informativo standard e il rinvio alle Condizioni Generali;
- selezionare, ove previsto, le opzioni eventualmente disponibili (ad esempio data di partenza, tipologia di camera, servizi aggiuntivi) e aggiungere il Prodotto al carrello;
- procedere mediante check-out dal Sito Web, previo inserimento delle informazioni di contatto (e-mail o numero di telefono), delle informazioni di fatturazione (nome, cognome, indirizzo) e delle modalità di pagamento (bonifico);
- dichiarare di aver letto e accettato il contenuto dei Termini e Condizioni, le Condizioni Generali, inclusa la scheda tecnica, la Scheda Prodotto, le informazioni precontrattuali sul pacchetto turistico, ivi incluso il Modulo informativo standard, nonché di aver letto attentamente l'informativa ex art. 13 GDPR sul trattamento dei dati personali, mediante apposita selezione (flag);
- selezionare la modalità di pagamento tra quelle disponibili e completare il pagamento cliccando il pulsante "Paga ora" o altra dicitura equivalente e inequivocabile e inoltrare l'Ordine al Tour Operator. Le Condizioni Generali, comprensive di scheda tecnica, il Modulo informativo standard e i Termini e Condizioni sono resi disponibili al Cliente tramite link direttamente accessibili nella pagina di check-out, prima che il Cliente clicchi sul pulsante "Paga ora", in modo che il Cliente stesso possa prenderne visione su supporto memorizzabile e riproducibile prima dell'inoltro dell'Ordine. Prima di inoltrare l'Ordine, il Cliente può modificare la tipologia e la quantità dei Prodotti ed è tenuto a verificare la correttezza dei dati inseriti e correggere e/o modificare i dati secondo le istruzioni indicate nel Sito Web.

L'inoltro dell'Ordine da parte del Cliente costituisce proposta contrattuale irrevocabile e comporta l'obbligo di pagamento del prezzo indicato; dopo l'inoltro non saranno permesse ulteriori modifiche all'Ordine tramite il Sito Web. All'indirizzo e-mail fornito nella fase di acquisto, il Cliente riceverà la Conferma della ricezione dell'Ordine che attesta la ricezione dell'Ordine e del pagamento. La Conferma di ricezione dell'Ordine non costituisce ancora conclusione del Contratto di Pacchetto Turistico, ma semplice conferma di ricezione della proposta di acquisto. Ciascun Ordine è soggetto a disponibilità e accettazione da parte del Tour Operator che potrà, in qualunque momento e a propria esclusiva discrezione, rifiutare di accettare l'Ordine. Ciò potrà avvenire, ad esempio, nei seguenti casi:

- il Cliente ha fornito (i) informazioni errate (e.g. dettagli di pagamento insufficienti o non corretti), (ii) informazioni false;
- errore sul Sito Web relativamente ai Prodotti oggetto dell'Ordine (e.g. errore nel prezzo o nella descrizione dei Prodotti);
- indisponibilità dei Prodotti oggetto dell'Ordine (ad esempio, per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti o esaurimento dei posti disponibili);
- a discrezione del Tour Operator, l'ammontare complessivo della transazione e/o il numero di Prodotti oggetto dell'Ordine appare eccessivamente elevato per l'acquisto da parte di un Cliente che rivesta la qualità di Consumatore;
- il Tour Operator ritiene che il Cliente non abbia la maggiore età.

Nei predetti casi, il Tour Operator contatterà tempestivamente il Cliente all'indirizzo e-mail o al numero di telefono forniti e, se del caso, procederà al rimborso degli importi eventualmente già corrisposti.

Il Tour Operator si riserva, inoltre, il diritto di rifiutare proposte d'Ordine provenienti da un Cliente con cui sia in corso o si sia in precedenza verificato un contenzioso e/o una contestazione relativa ad un precedente Ordine. Ciò si applica anche a tutti i casi in cui il Tour Operator ritenga il Cliente inadatto, ivi incluso, a titolo esemplificativo, il caso di precedenti violazioni dei Termini e Condizioni e/o delle Condizioni Generali.

Dopo aver ricevuto la Conferma della ricezione dell'Ordine, il Cliente, se si rendesse conto di aver fornito informazioni errate circa i dati di fatturazione e/o di contatto, potrà comunque contattare il Tour Operator all'indirizzo e-mail [terracqueo4509@gmail.com](mailto:terracqueo4509@gmail.com) chiedendo la rettifica degli stessi, il Tour Operator, pur non assumendo alcun obbligo e garanzia sulla rettifica, se lo stato di elaborazione dell'Ordine lo permette, farà il possibile per modificare l'Ordine.

Il Tour Operator darà corso all'elaborazione di tutte le proposte d'Ordine apparentemente corrette. Ogni errore nella compilazione dei dati è sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, conseguentemente il Tour Operator non si assume alcun obbligo di rettifica o risoluzione dei disguidi derivanti dell'errore del Cliente e non sosterrà alcun costo per tale ragione.

Nel caso di proposte d'Ordine palesemente non corrette, il Tour Operator prima di procedere all'elaborazione della proposta d'Ordine, potrà contattare il Cliente all'indirizzo e-mail fornito dallo stesso chiedendo chiarimenti. Se il Cliente non fornirà riscontro entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dal giorno in cui il Cliente ha trasmesso la proposta d'Ordine, il Tour Operator provvederà ad informare il Cliente via e-mail che il Contratto non potrà concludersi e che non verrà dato seguito alla proposta d'Ordine specificandone i motivi. In tale ipotesi l'importo eventualmente già impegnato sul mezzo di pagamento scelto verrà disimpegnato.

Se il Cliente non riceve la Conferma della ricezione dell'Ordine entro 48 (quarantotto) ore dall'Ordine, è pregato di contattare il Tour Operator all'indirizzo e-mail indicato al paragrafo 13 prima di tentare di effettuare un altro Ordine per i medesimi Prodotti.

Nel caso in cui, all'esito della verifica dell'Ordine e prima della conclusione del Contratto di Pacchetto Turistico, il Tour Operator non possa confermare la richiesta di prenotazione (ad esempio, per indisponibilità del Prodotto nelle date richieste), ne darà comunicazione al Cliente e provvederà al rimborso integrale degli importi eventualmente già versati, senza che al Cliente spettino ulteriori somme a titolo di indennizzo o risarcimento, salvo diverse previsioni inderogabili di legge. In alternativa, potrà proporre al Cliente un Prodotto sostitutivo, che il Cliente sarà libero di accettare o rifiutare.

Resta, tuttavia, inteso che il Contratto di Pacchetto Turistico si intende concluso esclusivamente nel momento in cui il Tour Operator invierà al Cliente, su supporto durevole (ad esempio, via e-mail), la successiva Conferma di prenotazione relativa al Prodotto acquistato, contenenti il riepilogo definitivo dei servizi inclusi, del prezzo, delle date di esecuzione e di ogni altra informazione essenziale ai sensi del Codice del Turismo.

Una copia dei presenti Termini e Condizioni, delle Condizioni Generali e del Modulo informativo standard viene resa disponibile al Cliente su supporto durevole mediante allegato o link nella Conferma di prenotazione e resta in ogni momento scaricabile dalla sezione 'Documenti legali' del Sito Web.

## 5. Prezzi e pagamenti

L'importo dovuto per il Pacchetto Turistico è indicato nella Scheda Prodotto e viene confermato nella pagina di check-out dell'Ordine e nella Conferma di ricezione dell'Ordine. I prezzi sono espressi in euro e comprendono l'IVA, salvo diversa indicazione.

Eventuali tasse o oneri non inclusi nel prezzo (ad esempio, tasse di soggiorno, eventuali imposte locali, visti, adeguamenti carburante, tasse aeroportuali da corrispondere in loco o altri oneri non espressamente indicati come "inclusi") sono indicati nella Scheda Prodotto e nella documentazione contrattuale relativa al Prodotto.

Poiché i Prodotti consistono esclusivamente in Pacchetti Turistici e non comportano la spedizione di beni materiali, non sono previsti costi di spedizione. Eventuali costi accessori (ad esempio per l'invio di documentazione cartacea, qualora previsto) saranno comunque indicati nella pagina di check-out dell'Ordine e/o nella Scheda Prodotto.

Eventuali adeguamenti del prezzo del Pacchetto Turistico, successivi alla conclusione del Contratto di Pacchetto Turistico, sono regolati esclusivamente dalle Condizioni Generali; i presenti Termini e Condizioni non modificano né derogano a tale disciplina. L'eventuale articolazione in acconti e saldo, le relative scadenze e le altre condizioni economiche specifiche del singolo Pacchetto Turistico sono indicate nella Scheda Prodotto e/o nelle Condizioni Generali e/o nella Conferma di prenotazione. Il Tour Operator si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti in qualunque momento, ma comunque precedentemente all'invio dell'Ordine. I prezzi pubblicati sul Sito Web non sono stati personalizzati sulla base di decisioni automatizzate o del comportamento precedente del Cliente, in conformità al D.lgs. n. 26/2023.

Ogni pagamento sul Sito Web può essere eseguito con una delle modalità elencate nella sezione "Modalità di Pagamento" presente sul Sito Web.

### Pagamento con bonifico bancario

Il Cliente può scegliere di effettuare il pagamento del Prodotto tramite bonifico bancario, selezionando l'apposita opzione al momento dell'Ordine.

In tal caso, il pagamento dovrà essere effettuato a favore di:

- Intestatario: TERRACQUEO TRAVEL S.r.l.
- Banca: Crédit Agricole
- IBAN: IT02I0623001653000044748262

indicando obbligatoriamente nella causale del bonifico:

- nome e cognome del Cliente;
- destinazione, date del tour.

L'Ordine verrà preso in carico ed elaborato dal Tour Operator solo dopo l'effettivo accredito delle somme dovute sul conto corrente sopra indicato. Fino a tale momento, nessuna Conferma di Prenotazione si intenderà inviata e nessun Contratto si intenderà concluso.

Qualora il pagamento non risulti accreditato entro il termine sopra indicato, il Tour Operator si riserva la facoltà di:

- non procedere alla Conferma di Prenotazione;
- annullare l'Ordine, dandone comunicazione al Cliente via e-mail.

L'eventuale invio da parte del Cliente della contabile di bonifico potrà essere richiesto dal Tour Operator per agevolare le verifiche, ma non sostituisce l'effettivo accredito delle somme, che rimane condizione per la conclusione del Contratto. Tutte le spese e commissioni eventualmente applicate dagli istituti di credito per l'esecuzione del bonifico sono ad esclusivo carico del Cliente.

## 6. Consegna dei Documenti di Viaggio e fruizione dei Prodotti

Successivamente alla conclusione del Contratto di Pacchetto Turistico, il Tour Operator mette a disposizione del Cliente, su supporto durevole (ad esempio tramite e-mail), la Conferma di prenotazione e gli eventuali Documenti di Viaggio necessari per usufruire del Prodotto.

Per i viaggi di gruppo, gli eventuali Documenti di Viaggio verranno consegnati al Cliente in tempo utile prima dell'inizio del Pacchetto Turistico. Poiché i Prodotti consistono esclusivamente in Pacchetti Turistici, non è prevista la spedizione di beni fisici. La Consegna consiste nella messa a disposizione del Prodotto attraverso:

- l'invio via e-mail al Cliente della Conferma di prenotazione e degli eventuali Documenti di Viaggio relativi al Prodotto (voucher, eventuali biglietti elettronici, informazioni operative ecc.);
- la successiva erogazione dei servizi turistici nei luoghi, alle date e alle condizioni indicate nel Contratto di Pacchetto Turistico.

È onere del Cliente verificare la correttezza dell'indirizzo e-mail fornito, nonché controllare la propria casella di posta elettronica (inclusa la cartella spam) per accertarsi dell'effettiva ricezione delle comunicazioni e dei Documenti di Viaggio. Il Cliente è tenuto, altresì, a verificare tempestivamente la correttezza dei dati contenuti nella Conferma di prenotazione e nei Documenti di Viaggio (nominativi, date, servizi inclusi, eventuali richieste particolari), e a segnalare senza ritardo eventuali errori o inesattezze al Tour Operator, utilizzando i recapiti indicati nei presenti Termini e Condizioni o nella documentazione contrattuale.

Ferme restando le tutele inderogabili previste dal Codice del Turismo, le eventuali conseguenze derivanti da errori nei dati forniti dal Cliente (ad esempio, dati personali, recapiti, indirizzo e-mail) o dalla mancata o tardiva segnalazione di tali errori, una volta ricevuti la Conferma di prenotazione e i Documenti di Viaggio, restano a carico del Cliente, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile. I tempi indicativi per l'invio della documentazione di viaggio sono riportati nella Scheda del Prodotto e/o nella Conferma di ricezione dell'Ordine. Il Tour Operator attuerà ogni ragionevole sforzo per trasmettere i Documenti di Viaggio entro il numero di giorni specificato, fermo restando che eventuali variazioni saranno comunicate al Cliente tempestivamente. Per tutto quanto non espressamente disciplinato nel presente paragrafo e, in particolare, per i diritti del viaggiatore e le responsabilità del Tour Operator relativi all'esecuzione del Pacchetto Turistico, si rinvia alle Condizioni Generali e alle disposizioni del Codice del Turismo.

## 7. Cancellazioni e diritto di recesso

Le informazioni dettagliate relative a recesso, penali, cancellazioni, modifiche e rimborso dei Prodotti sono contenute nelle Condizioni Generali e nella relativa scheda tecnica allegata.

Prima di effettuare un acquisto, il Cliente è invitato a consultare attentamente tali documenti per conoscere:

- le condizioni e le penali applicabili in caso di cancellazione da parte del Cliente prima della partenza;
- i diritti del Cliente in caso di modifiche significative del Prodotto o di annullamento da parte del Tour Operator;
- le modalità e i termini per esercitare tali diritti.

Con riferimento ai Contratti di Pacchetto Turistico conclusi online tramite il Sito Web, il Cliente prende atto che, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. n), del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo), non si applica il diritto di recesso di 14 (quattordici) giorni previsto per i contratti a distanza, in quanto i Prodotti hanno ad oggetto servizi relativi ad attività del tempo libero per i quali il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici.

## 8. Responsabilità per difetto di conformità del Prodotto e garanzie a favore del Cliente

La responsabilità del Tour Operator per la corretta esecuzione dei servizi turistici compresi nel Pacchetto Turistico, nonché per i difetti di conformità e per i rimedi spettanti al Cliente è disciplinata dal Codice del Turismo e dalle Condizioni Generali. In presenza di difetti di conformità del Prodotto o di inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi nel Pacchetto Turistico, il Cliente ha diritto ai rimedi previsti dal Codice del Turismo secondo quanto disciplinato in dettaglio nelle Condizioni Generali. Il Tour Operator è, altresì, dotato di idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso i viaggiatori e di un adeguato strumento di protezione in caso di insolvenza o liquidazione giudiziarie (ad esempio adesione a Fondo di garanzia o altro meccanismo equivalente), come richiesto dal Codice del Turismo. Gli estremi e le condizioni di tali garanzie sono indicati nelle Condizioni Generali e nella scheda tecnica ivi inclusa. Le limitazioni ed esclusioni di responsabilità del Tour Operator, nonché i termini e le modalità per la denuncia dei difetti di conformità e per l'esercizio dei rimedi, sono disciplinati in modo completo nelle Condizioni Generali. Il Cliente è invitato a prenderne visione prima dell'effettuazione dell'Ordine.

## 9. Diritti di proprietà intellettuale

Il Tour Operator è titolare esclusivo e/o licenziatario di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi e connessi ai Prodotti presenti sul Sito Web, nonché a tutti i materiali ideati, creati o forniti dal Tour Operator nell'ambito dell'esecuzione del Contratto (c.d. materiali informativi). A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano in tale tutela: programmi e itinerari di viaggio, guide di viaggio, documenti cartacei o digitali relativi al viaggio, mappe, fotografie, testi, grafiche, proposte di viaggio, contenuti informativi, consigli operativi, nonché disegni e modelli, modelli di utilità, marchi, know-how e specifiche tecniche.

Il Cliente/Utente riconosce che tali diritti di proprietà intellettuale sono e rimangono di esclusiva titolarità del Tour Operator o dei suoi danti causa, e si obbliga a non compiere, direttamente o indirettamente, alcun atto incompatibile con tali diritti. In particolare, il Cliente/Utente si impegna a:

- non utilizzare, riprodurre, elaborare, pubblicare, diffondere, cedere o mettere a disposizione di terzi, con qualsiasi mezzo e a qualsiasi titolo, i materiali informativi connessi ai Prodotti, sopra indicati per esemplificazione, al di fuori dell'ambito di applicazione del Contratto e senza la preventiva autorizzazione scritta del Tour Operator;
- non condividere pubblicamente, anche a titolo gratuito (ad esempio tramite blog, social network, siti web, newsletter o simili), i materiali informativi ricevuti senza menzionare espressamente il Tour Operator quale autore, e comunque senza previa autorizzazione scritta;
- astenersi dal registrare o utilizzare marchi simili o confondibili con quelli del Tour Operator;
- non produrre, mettere in commercio o utilizzare Prodotti, o parti degli stessi, in violazione dei diritti di proprietà intellettuale del Tour Operator;

- non creare contenuti propri che riproducano, anche parzialmente, le informazioni personalizzate fornite nell'ambito dei servizi offerti con il Contratto, in particolare laddove tali contenuti siano destinati alla diffusione o promozione pubblica.

I Prodotti e i relativi materiali informativi connessi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: programma di viaggio, itinerari, descrizioni delle tappe, mappe, guide di viaggio, fotografie, testi, contenuti digitali e/o cartacei messi a disposizione prima o durante il viaggio) vengono forniti al Cliente esclusivamente per un utilizzo personale e non commerciale. È severamente vietata qualsiasi forma di riproduzione, noleggio, vendita, distribuzione o concessione a terzi dei Prodotti e dei materiali informativi ad essi connessi. È espressamente vietato al Cliente utilizzare, direttamente o indirettamente, i Prodotti e i materiali informativi ad essi connessi per finalità commerciali, imprenditoriali o concorrenziali rispetto all'attività del Tour Operator, inclusa – a titolo esemplificativo e non esaustivo – la rivendita, la creazione di prodotti o servizi turistici analoghi, l'organizzazione di viaggi o pacchetti per conto terzi o l'impiego dei contenuti per offrire servizi di progettazione di itinerari di viaggio, consulenza di viaggio, vendita di pacchetti turistici o attività simili a favore di terzi. Resta salva, nei soli limiti e alle condizioni previste dal Codice del Turismo e dal Contratto di Pacchetto Turistico, la facoltà del Cliente di cedere il Contratto di Pacchetto Turistico a un altro viaggiatore.

## 10. Rivendita

Fermo quanto previsto al precedente articolo 9 in materia di diritti di proprietà intellettuale e di utilizzo dei Prodotti e dei materiali informativi connessi, la rivendita, il noleggio, la concessione in uso o la cessione, a qualsiasi titolo, per scopi commerciali o professionali dei Prodotti acquistati sul Sito Web e dei materiali informativi connessi sono severamente proibiti. È vietato al Cliente acquistare i Prodotti e i materiali informativi connessi con l'intento, anche solo potenziale, di offrirli o rivenderli, in tutto o in parte, a terzi, ovvero di utilizzarli nell'ambito di servizi resi a terzi (ad esempio organizzazione di viaggi, pacchetti turistici o consulenze di viaggio), senza un preventivo accordo scritto con il Tour Operator. Il Tour Operator si riserva il diritto di rifiutare o annullare l'Ordine qualora sospetti che il Cliente intenda rivendere o comunque sfruttare commercialmente i Prodotti e i materiali informativi connessi in violazione del presente articolo 10 e/o dell'articolo 9, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti.

## 11- Recensioni e testimonianze dei Clienti

Sul Sito Web possono essere pubblicate recensioni, commenti o testimonianze dei Clienti relative ai servizi offerti dal Titolare del Sito Web, raccolti attraverso canali esterni al Sito stesso, quali, a titolo esemplificativo, comunicazioni e-mail, messaggi privati, moduli di contatto, piattaforme di terze parti o social network. Le recensioni pubblicate si riferiscono a esperienze reali di Clienti che hanno effettivamente usufruito dei servizi e sono selezionate dal Tour Operator in modo non automatico, con finalità informative e promozionali. Al fine di ridurre al minimo i dati personali resi pubblici, le recensioni possono essere riportate anche in forma parziale, ad esempio mediante l'indicazione del solo nome di battesimo dell'autore. Il Tour Operator si impegna a pubblicare le recensioni nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e veridicità, evitando contenuti ingannevoli, alterati o tali da indurre in errore l'Utente/Cliente. Resta fermo che l'autore della recensione può in qualsiasi momento richiederne la modifica o la rimozione, contattando il Tour Operator ai recapiti indicati nel Sito Web.

## 12 – Affiliazioni e servizi accessori

In relazione ai Pacchetti Turistici offerti sul Sito Web, il Tour Operator può proporre, includere nel prezzo o rendere disponibili, prima dell'acquisto del Prodotto o contestualmente allo stesso, servizi accessori o collegati forniti da soggetti terzi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: coperture assicurative di viaggio, servizi di trasporto aereo o terrestre, autonoleggio, alloggi, escursioni, attività, servizi di prenotazione o intermediazione). I servizi forniti da terzi, quando previsti, sono regolati dalle condizioni contrattuali e dalla documentazione del relativo fornitore, che vengono

rese disponibili al Cliente/Utente prima della conclusione dell'eventuale acquisto o, se inclusi nel Pacchetto, prima della conclusione del Contratto. Il Tour Operator può intrattenere rapporti di affiliazione con tali soggetti terzi e, in relazione alla promozione, inclusione o vendita dei relativi servizi e/o alla vendita di Pacchetti Turistici che li comprendano, può percepire una provvigione o altro vantaggio economico. Le informazioni relative a tali rapporti e all'eventuale percezione di vantaggi economici sono rese note, ove applicabile, nella Scheda Prodotto del Pacchetto Turistico e/o nel riepilogo d'ordine prima della conferma dell'acquisto, secondo criteri di trasparenza e riconoscibilità delle comunicazioni commerciali.

### 13. Contatti e servizio Clienti

Per tutte le richieste di informazioni relative ai Prodotti e ai presenti Termini e Condizioni, nonché per tutti gli eventuali reclami, il Cliente/Utente può contattare Tour Operator come di seguito indicato.

Il servizio clienti è disponibile in italiano dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie 9.00-18.00, esclusi i giorni festivi.

Tour Operator potrà essere contattato tramite:

- email: [terracqueo4509@gmail.com](mailto:terracqueo4509@gmail.com)
- whatsapp: +39 347 67 34 900 (esclusivamente messaggi di testo).

Il Tour Operator fornirà una risposta tempestivamente e senza ritardi ingiustificati, ponendo in essere i migliori sforzi per riscontrare il Cliente/Utente entro 5 (cinque) giorni lavorativi.

### 14. Nullità parziale

Nel caso in cui un qualsiasi articolo dei presenti Termini e Condizioni, o parte di essi, ovvero una qualsiasi delle disposizioni del Contratto, dovesse essere giudicata invalida, illecita o inapplicabile dall'autorità competente, tale articolo, clausola o disposizione si considererà come non apposta e sostituita da una valida previsione compatibile e gli altri articoli, clausole e disposizioni resteranno valide nella misura massima consentita dalla legge.

### 15. Caso fortuito o forza maggiore

In presenza di eventi di caso fortuito, forza maggiore o circostanze inevitabili e straordinarie come meglio precisati nelle Condizioni Generali, l'esecuzione dei Prodotti potrà essere sospesa, modificata o, nei casi più gravi, non eseguita, in conformità al Codice del Turismo e alle Condizioni Generali. In tali ipotesi, restano fermi i diritti del Cliente e i relativi rimedi (ad esempio eventuali modifiche del pacchetto, riduzioni di prezzo, rimborsi, organizzazione del rientro, facoltà di recesso), così come disciplinati in dettaglio nelle Condizioni Generali e nella normativa applicabile.

### 16. Privacy

Il Tour Operator, quale titolare del trattamento dei dati, rispetta le disposizioni in materia di protezione dei dati personali previste nel Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") e nella normativa nazionale di riferimento e adempie agli obblighi derivanti, adottando le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

Nella gestione del Sito Web e nell'esecuzione del Contratto, il Tour Operator tratta i dati del Cliente/Utente per le finalità e con le modalità meglio specificate nella [Privacy Policy](#) che il Cliente/Utente è invitato a leggere prima della conclusione dell'Ordine.

### 17. Legge applicabile, soluzione delle controversie e foro competente

I presenti Termini e Condizioni e i Contratti conclusi tra il Cliente e il Tour Operator sono soggetti esclusivamente alla legge italiana. Qualunque controversia in ordine all'interpretazione, all'efficacia e all'esecuzione del Contratto concluso tramite il Sito Web e ogni altra controversia per qualsiasi titolo allo stesso connessa sarà devoluta alla esclusiva competenza del Foro del luogo in cui il Cliente-Consumatore è domiciliato o residente. Ai sensi dell'art. 19 D. Lgs. 70/2003 e, comunque, del d.lgs. 206/2005, le parti possono adire organi di composizione extragiudiziale delle controversie che operano anche per via telematica.

#### 18. Rinvio e prevalenza

Per tutto quanto non espressamente disciplinato nei presenti Termini e Condizioni, con riferimento all'acquisto di Pacchetti Turistici, si rinvia alle Condizioni Generali e alle disposizioni applicabili del Codice del Turismo.

In caso di eventuale contrasto tra i presenti Termini e Condizioni e le Condizioni Generali prevalgono le Condizioni Generali, nel rispetto del Codice del Turismo e delle norme inderogabili a tutela del Consumatore.

VERSIONE AGGIORNATA AL 04/03/2026