

Cari Colleghi,

il Codice del Turismo è stato modificato in maniera importante dal D.Lgs. 62/2018 che ha dato attuazione a quanto previsto dalla Direttiva UE 2015/2302 in merito a pacchetti e servizi turistici collegati.

Queste modifiche – *in alcuni casi piuttosto radicali* – hanno reso necessaria ed opportuna l'adozione di un nuovo **Contratto di Viaggio**, delle relative **Condizioni Generali di Contratto** e dei due distinti **Moduli Informativi Standard**, uno per la vendita dei **pacchetti**, l'altro per i **servizi turistici collegati**, ai quali va ad aggiungersi il **Modulo di Raccolta di Consenso** per la gestione dei dati personali

Nel lavorare sulla nuova modulistica, abbiamo voluto affrontare una situazione che, nel corso degli ultimi anni, aveva generato più di un problema per gli agenti di viaggio abituati ad utilizzare il modulo c.d. "Astoi". Questo modulo, peraltro adottato da quasi tutte le software house produttrici di sistemi gestionali, presentava clausole a nostro avviso inadatte a soddisfare le esigenze degli agenti di viaggio che, oltre a svolgere la classica attività di intermediazione, organizzavano pacchetti per la propria clientela: in questo caso, le clausole (generiche) non tenevano in considerazione i termini di pagamento, le penali in caso di cancellazione e molti altri aspetti rilevanti.

Ecco il motivo per cui l'AIAV ha generato un modello di **Condizioni Generali di Contratto** valido sia quando l'agenzia intermedia che quando organizza, prestando particolare attenzione ai **pagamenti** ed alla necessità di incassare acconti maggiori e saldi anticipati, di applicare **penali** (in caso di recesso del viaggiatore) rapportate alla reale operatività agenziale e alle condizioni spesso imposte dai fornitori, di salvaguardare maggiormente l'agenzia adottando – contrattualmente – tutte le misure idonee a tutelarla nei confronti dei sempre più frequenti casi di contenzioso con viaggiatori e fornitori di servizi.

Anche il **Contratto di Viaggio** è stato oggetto di grande cura nella realizzazione, così da poterlo utilizzare in entrambi i casi (*intermediazione ed organizzazione*) ma anche per le diverse tipologie di vendita: pacchetto o servizi turistici collegati.

Pertanto, la "**Proposta di compravendita di pacchetto/servizio turistico collegato**" – realizzata in due pagine, comprende tutte le informazioni che il venditore deve obbligatoriamente fornire al viaggiatore sulla natura del suo acquisto, sull'organizzatore, sui servizi, sulla tipologia delle strutture e sui periodi di effettuazione del viaggio/soggiorno, sull'itinerario ed i mezzi di trasporto. Non sono stati trascurati i riferimenti a documenti d'espatrio, visti e vaccinazioni e neppure la calendarizzazione dei pagamenti.

Lo stesso vale per la "**Comunicazione di conferma di pacchetto/servizio turistico collegato**" che, riepilogando lo status della pratica, chiude in maniera corretta la procedura di vendita.

L'abbinamento – obbligatorio – tra i moduli di "Proposta" e "Conferma" e le Condizioni Generali di Contratto pongono l'agente di viaggio in una posizione di grande correttezza (e sicurezza) sia per gli aspetti etici che giuridici, in quanto l'informazione al viaggiatore risulta completa e la tutela per l'agente anche. Inoltre sono stati previsti anche i **Moduli Informativi Standard** ("**allegato A parte II**" quando l'agenzia di viaggio venda un pacchetto turistico di **propria** organizzazione e "**allegato B parte III**" quando l'agenzia realizzi la combinazione di servizi turistici collegati) e il **Modulo per la raccolta del Consenso** al trattamento dei dati, tutti personalizzati per ogni agenzia.

IMPORTANTE! Compilate sempre tutti i documenti in maniera precisa e completa!



Ricordate i vostri obblighi di informazione PRE-CONTRATTUALE verso il viaggiatore:

1. le caratteristiche del viaggio che si sta acquistando (*trasporto, alloggio, pasti...*);
2. le visite previste, le lingue in cui vengono forniti i servizi di guida e accompagnamento;
3. i recapiti dell'organizzatore e dei corrispondenti locali completi di indirizzo, telefono, mail;
4. i costi (anche indicativi) dei servizi obbligatori (es.: tasse locali) che dovranno essere sostenuti in loco;
5. i documenti di viaggio, d'espatrio, le vaccinazioni e i visti eventualmente necessari;
6. le assicurazioni – facoltative o obbligatorie – con attenzione alle "esclusioni";

⚠ Prestate attenzione nell'informare su eventuali criticità della soluzione prescelta nel caso di viaggiatori a mobilità ridotta o con particolari patologie che potrebbero rendere difficile l'effettuazione del viaggio.

Consegnate al viaggiatore, prima della stesura del Contratto di Viaggio, il Modulo Informativo Standard predisposto per informarlo sui suoi diritti in caso di acquisto di pacchetto (All. A II) o servizio turistico collegato (All. B III).

Compilate la Proposta di compravendita di pacchetto/servizio turistico collegato dopo aver fornito le informazioni precontrattuali e badate che sia completa in ogni parte e firmata dal contraente negli appositi spazi e (dopo aver raccolto il Consenso al Trattamento dei Dati per mezzo dell'apposito Modulo) consegnatene copia al viaggiatore.

⚠ INCASSATE GLI ACCONTI (e successivamente il SALDO...) NELLE DATE STABILITE!

A ricevimento dell'E/C di conferma del T.O., compilate la **Comunicazione di conferma di pacchetto/servizio turistico collegato** e consegnatela/inviatela al viaggiatore dopo averla firmata.

Per utilizzare i documenti "Compravendita" e "Conferma" consigliamo di:

- 1) salvare i file in una cartella di archivio così da avere sempre il "master" disponibile senza che venga modificato;
- 2) creare per ogni pratica prenotata una cartella ad hoc alla quale assegnerete il nome del cliente e del fornitore (es.: *Nome T.O. - Mario Rossi*);
- 3) utilizzare la stessa costruzione del nome del file per ogni documento (es.: *"Nome T.O. - Mario Rossi - Compravendita"*, *"Nome T.O. - Mario Rossi - Conferma"*, *"Nome T.O. - Mario Rossi - Privacy"*, ecc..) per facilitare un'eventuale ricerca all'interno del disco c; ;
- 4) compilati i documenti "Compravendita" e "Conferma", salvarli con nome facendo attenzione a non sovrascriverne uno già compilato (*consigliamo appunto di partire sempre dal "master" come indicato al punto 1*);
- 5) gli stessi dati pratica andranno scritti sia sul modulo "Compravendita" che sul modulo "Conferma" (*la compilazione da uno all'altro non è automatica*).

⚠ E NON DIMENTICATE QUESTE NOZIONI BASILARI...

I "servizi turistici" sono:

- 1)** trasporto; **2)** alloggio; **3)** noleggio auto (o motociclo superiore a 150cc.); **4)** qualsiasi altro servizio non relativo a 1), 2) e 3) e che non sia finanziario o assicurativo (*biglietti musei, concerti, sky-pass, ecc. ecc.*).

I "servizi turistici integrativi" che non concorrono alla formazione del pacchetto sono:

i servizi accessori quali, ad esempio: **1)** il trasporto dei bagagli fornito nell'ambito del trasporto passeggeri **2)** il trasporto passeggeri su brevi distanze quali, ad esempio, durante visite guidate o in occasione di trasferimenti tra APT e hotel **3)** organizzazione di attività di intrattenimento anche sportive **4)** pasti e bevande forniti nell'ambito dell'alloggio **5)** noleggio attrezzature sportive (biciclette, sci, ecc. ecc.) o concessione d'uso di servizi (sauna, SPA, spiaggia ecc. ecc.) da parte di strutture ricettive durante il soggiorno.

Il "pacchetto turistico" è la combinazione di almeno due "servizi turistici" ai fini dello stesso viaggio se questi sono:

- 1)** venduti con un unico contratto di viaggio; **2)** venduti ad un prezzo forfettario e onnicomprensivo; **3)** venduti con la denominazione di "pacchetto" o altra denominazione analoga.

Quando il pacchetto venduto è frutto dell'organizzazione di un T.O. l'agente di viaggio dovrà consegnare al viaggiatore il Modulo Informativo Standard **"Allegato A parte II"** del **Tour Operator**.

Quando il pacchetto è frutto dell'opera di combinazione di più servizi turistici svolta dall'AdV, al viaggiatore dovrà essere consegnato il **Modulo Informativo Standard "All. A parte II" dell'agenzia di viaggio** (predisposto dall'AIIV).

I "servizi turistici collegati" sono la combinazione di almeno due "servizi turistici" venduti ai fini dello stesso viaggio che NON costituiscono "pacchetto" quando:

1. i diversi servizi vengano acquistati mediante la stipula di contratti distinti con singoli fornitori di servizi
2. il pagamento dei diversi servizi avvenga in forma distinta l'uno dall'altro da parte del viaggiatore

Quando i servizi turistici collegati diventano tali grazie al lavoro svolta dall'Agente di Viaggio, al viaggiatore dovrà essere consegnato il **Modulo Informativo Standard "All. B parte III" dell'agenzia di viaggio** (predisposto dall'AIIV).

In caso di dubbi sull'interpretazione dei nostri suggerimenti, scrivete a:

- a) Dubbi o info di carattere giuridico legale@aiav.eu
- b) Dubbi o info di carattere tecnico/tecnologico it@aiav.eu
- c) Dubbi o info di carattere operativo coordinamento@aiav.eu

Cordiali saluti e buon lavoro!

Modalità e condizioni di utilizzo del CONTRATTO DI VIAGGIO e del Sito web WWW.CODICEDELTURISMO.IT

Il presente documento **CONTRATTO DI VIAGGIO** ed i suoi allegati – d’ora in poi definito “Contratto” - sono realizzati e gestiti da AIAV – Associazione Italiana Agenti di Viaggio - d’ora in poi definita anche “Titolare del Contratto” e/o “Titolare del Contratto e del Sito”. Chiunque utilizzi questo documento, in tutto o in parte, accetta senza restrizioni di essere vincolato dalle condizioni qui specificate. Se non le accetta o non intende essere vincolato dalle stesse, non può utilizzare o scaricare il predetto materiale.

In qualsiasi momento, la Titolare del Sito si riserva il diritto di aggiornare o variare le presenti condizioni e le modalità di utilizzo del Contratto senza alcun obbligo di preavviso. Nel caso di modifiche alle condizioni, l’uso del Contratto implica l’impegno a rispettare le condizioni così come modificate. Ciascun utente di questo Contratto dovrà usare cautela e prudenza nel suo utilizzo al sito e leggere attentamente i termini e condizioni.

Diritto d’autore sui contenuti del Contratto

- I contenuti del presente Contratto, comprensivi di tutte le informazioni, dati, comunicazioni, documenti testuali, contenuti redazionali, disegni, grafica, immagini e fotografie, video banche dati, software e ogni altro materiale audiovisivo di qualunque tipo e natura, sono di proprietà del Titolare del Contratto, salvo diversa espressa indicazione[i], e sono tutelati ai sensi di legge.
- Tutti i contenuti pubblicati o presenti sul presente Contratto, compresa la loro selezione e organizzazione nonché la disposizione e il design del Contratto, sono protetti dalla normativa sulla Privacy (Dlgs. 30/6/2003, n. 196), dalla legge sul diritto d’Autore (Legge 22/4/1941, n. 633, come modificata dal Dlgs. 29/12/1992 n. 518 e dalle altre normative nazionali e internazionali in materia di tutela della proprietà intellettuale e industriale, loro modifiche e integrazioni.
- Il Titolare del Contratto autorizza a prendere visione, fare copia, scaricare e stampare i documenti disponibili nel Contratto soltanto per uso esclusivamente personale e non possono essere **modificati o divulgati o distribuiti o venduti o ceduti a terzi**.
- L’autorizzazione limitata all’utilizzo dei contenuti e dei documenti del Contratto (per gli scopi sopra citati) è legato esplicitamente al riconoscimento, al rispetto e alla protezione da parte dell’Utente di ogni nota riferita al diritto d’autore, marchio depositato o altro diritto protettivo dei contenuti del Contratto.
- Il Titolare del Contratto non trasmette alcun diritto su qualunque contenuto del Contratto utilizzato dall’Utente[ii]. Il diritto d’autore sui contenuti del Contratto, permangono in capo all’Autore.
- È vietata la registrazione, memorizzazione, moltiplicazione di copie, riproduzione, modifica anche parziale dei contenuti in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo (elettronico, meccanico, telematico, informatico), salvo preventiva e specifica autorizzazione scritta da parte del Titolare del Contratto.
- Qualora venga concessa la preventiva autorizzazione scritta alla riproduzione, è fatto comunque obbligo di citarne la fonte. Le informative in tema di diritto d’autore e di marchi, nonché le altre informative in tema di proprietà, relative ai documenti del Titolare del Contratto non possono essere rimosse.
- La presente autorizzazione non si estende ai documenti e/o materiali di proprietà di altri soggetti che dovessero apparire nel presente sito per via di link.
- La riproduzione, la copia o la redistribuzione per scopi commerciali di materiali o elementi del design del presente Contratto è severamente vietata in assenza di espressa autorizzazione scritta del Titolare del Contratto

Tutela dei Marchi

I marchi, nonché ogni altro segno distintivo, indicati e utilizzati nel presente Contratto e nel sito web [www.codicedelturismo.it](http://WWW.CODICEDELTURISMO.IT) – d’ora in poi definito “Sito” - sono di esclusiva titolarità del Titolare del Contratto. Non è ammesso alcun uso di tali marchi o segni senza la preventiva autorizzazione scritta.

Titolarità dei diritti

Il sito web [www.codicedelturismo.it](http://WWW.CODICEDELTURISMO.IT) così come pure il Contratto, sono di titolarità e pertinenza esclusiva del Titolare del Contratto ed è stata formalmente ottenuta l’assegnazione del nome a dominio internet, secondo le metodologie e procedure vigenti al momento della richiesta di assegnazione.

Sono vietati:

- a) la modifica del sito web e del Contratto o di qualsiasi suo contenuto o modalità di accesso;
 - b) i comportamenti che costituiscono reato ai sensi delle normative vigenti (per esempio i cosiddetti crimini informatici, come la violazione del domicilio informatico);
 - c) i comportamenti intesi a frazionare parti o sezioni sia del sito che del Contratto e/o a incorporarle in altri siti di soggetti terzi, a modificare, copiare, riprodurre, ripubblicare, caricare da programma, rendere pubblico, trasmettere o distribuire in alcun modo il Contenuto, in tutto o in parte, compresi codici e software senza il preventivo assenso del Titolare del Contratto in violazione delle presenti condizioni;
 - d) il tentativo di accesso alle aree riservate del Sito senza profilo di autorizzazione;
 - e) il caricamento di programmi informatici, file e altri materiali contenenti caratteristiche distruttive o di disturbo quali, a titolo esemplificativo, virus, file manipolati, file “nascosti” (come ad es. immagini nelle quali sono integrati file audio) in grado di disturbare l’integrità o la funzionalità o la comunicazione on line del Sito;
 - f) in generale, l’utilizzo che causi o possa causare danneggiamento, interruzione o limitazione del Sito o di suoi servizi;
 - g) la raccolta non autorizzata, tramite il Sito, di informazioni personali su terzi (per esempio indirizzi di posta elettronica).
 - h) Collegamenti con Altri Siti Web
- Nel Contratto così come nel Sito possono essere presenti collegamenti (link) ad altri siti di soggetti terzi.
 - Con il collegamento ad altri siti, si esce volontariamente dal sito e si viene indirizzati verso pagine web di siti della rete diversi dal Sito del Titolare del Contratto. Gli utenti che, tramite link presenti nel sito web, decidono di accedere ad altri siti web collegati si assumono tutti i rischi correlati a tale decisione.
 - Titolare del Contratto non è responsabile del contenuto di eventuali siti accessibili tramite “links” che non sono sotto il suo controllo. Fatti salvi gli accordi con terzi interessati, il Titolare del Contratto si riserva il diritto di eliminare in ogni momento qualsiasi link o programma di collegamento.
 - L’Utente che volesse inserire nella propria “homepage” un link al Sito del Titolare del Contratto dovrà chiedere l’autorizzazione. AIAV si riserva di valutare la richiesta e di concedere l’autorizzazione in assoluta discrezionalità.

Limitazioni / esclusioni di responsabilità

- Il Contratto è stato realizzato dall’AIAV sulla base degli studi effettuati in materia di diritto e sulla propria interpretazione del dettato di cui al D.Lgs. 21 maggio 2018, n. 62, di recepimento della Direttiva UE 2015/2302, e di ogni altra normativa di Legge in vigore alla data di realizzazione. Anche il Sito web www.codicedelturismo.it divulga informazioni a discrezione del Titolare, che si impegna a prestare ogni ragionevole sforzo ed attenzione affinché le informazioni contenute siano accurate e complete.
- I contenuti del Sito non possono mai essere considerati “parere legale”.
- I materiali contenuti tanto nel Contratto quanto nel Sito sono forniti “nello stato in cui si trovano” e senza garanzie di alcun tipo, espresse o implicite.
- Il fatto che un documento sia collegato al Contratto o disponibile sul Sito non significa che le informazioni in esso contenute non siano state modificate o sostituite da eventi successivi o da un documento pubblicato successivamente.
- La rappresentazione di tali informazioni non implica, né fa sorgere garanzie di alcun tipo in capo agli utenti del Sito. Le informazioni, immagini, illustrazioni non sono impegnative e possono variare senza alcun preavviso.
- AIAV in qualità di Titolare del Contratto e del Sito, non assume responsabilità, né garantisce l’accuratezza o la completezza delle informazioni rese disponibili, ovvero che le stesse siano aggiornate. Il Titolare del Contratto e del Sito nemmeno assume responsabilità, né garantisce l’accuratezza e la completezza delle informazioni disponibili per via di collegamenti ipertestuali diretti o indiretti (link) con altri siti, né che le informazioni disponibili su tali siti siano aggiornate, corrette e veritiere, né assume alcuna responsabilità circa eventuali altri collegamenti in essi contenuti.
- Il Titolare del Contratto e del Sito non garantisce che le informazioni fornite attraverso tali collegamenti diretti o indiretti (link) non violino diritti di terzi, inclusi – senza intento limitativo – diritti della proprietà intellettuale. Il Titolare del Contratto e del Sito non è responsabile per qualunque errore od omissione che dovesse essere presente su un sito collegato attraverso un link, quale realizzazione del Titolare o del fornitore dei contenuti di tale sito. La presenza di un link ad un sito non implica minimamente, né costituisce, avallo, sponsorizzazione, affiliazione con, o raccomandazione di tale fornitore.
- Per ragioni legali non possiamo, né tentiamo di mantenere controllo delle informazioni che i nostri partner commerciali o utilizzatori ci forniscono e che sono rese disponibili sul Contratto e sul Sito. Il Sito costituisce unicamente una vetrina espositiva. Il Titolare del Contratto e del Sito non potrà essere ritenuto responsabile per il contenuto di qualsiasi pagina di altro sito resa accessibile per via di un link collegamento ipertestuale. Il Titolare del Contratto e del Sito non ha controllo sulla qualità, sicurezza, legittimità delle informazioni fornite da terzi. Ciascun soggetto diverso dal Titolare del Contratto e del Sito che fornisca informazioni su, o attraverso, il Sito è individualmente responsabile dei propri contenuti.
- Il Titolare del Contratto e del Sito non è responsabile per danni diretti o indiretti, inclusi perdita di profitto, danni consequenziali, o di qualunque natura e tipo, o virus che possano danneggiare ovvero infettare il computer dell’Utente o altro suo patrimonio a causa dell’accesso o uso del Sito, e/o che siano la conseguenza dell’utilizzo delle informazioni disponibili sul Sito.

Responsabilità

Il Titolare del Contratto e del Sito non può essere ritenuta responsabile:

- a) per fatti e/o danni che possano derivare all’utente e/o a terzi dall’uso del Contratto o del Sito e/o dei contenuti;
- b) per eventuali fatti e/o danni causati da azioni da essa intraprese a seguito di comportamenti vietati dell’utente o di terzi;
- c) L’AIAV, nonostante i propri continui sforzi tesi a migliorare i servizi offerti, non può garantire in maniera assoluta né la precisione né la costante attualità del contenuto del Contratto, dei suoi allegati e del Sito.

Leggi e normative vigenti

- Titolare del Contratto e del Sito si riserva il diritto, in qualsiasi momento, a sua esclusiva ed insindacabile discrezione, con o senza motivo e senza alcun preavviso, di vietare l’uso del Contratto e/o l’accesso al Sito.
- Qualora una delle disposizioni delle presenti condizioni di utilizzo fosse ritenuta invalida o inapplicabile, tale invalidità o inapplicabilità non avrà effetto alcuno sulle altre disposizioni delle presenti condizioni, che resteranno pienamente in vigore.
- Le presenti condizioni di utilizzo sia del Contratto che del Sito sono disciplinate ed interpretate in conformità con le leggi vigenti nello Stato italiano, restando espressamente esclusa la scelta o l’applicazione di ogni altra legge regolatrice.
- L’utente accetta espressamente tale scelta di legge, ed eventuali controversie derivanti dall’utilizzo del Contratto e/o del Sito e dall’applicazione, interpretazione e/o esecuzione delle presenti condizioni saranno disciplinate dal diritto italiano.
- Il Foro di Torino, Italia, avrà giurisdizione e competenza esclusiva per eventuali controversie comunque connesse a queste condizioni.

[i] Ci riferiamo ai materiali ed ai progetti presentanti nell’ambito delle iniziative promosse dal Titolare del Contratto e del Sito, e che dovessero essere pubblicate sul Sito, che rimangono nella titolarità dei rispettivi proprietari.

[ii] È importante chiarire che i contenuti del Sito restano soggetti al diritto d’autore. L’utente che viene autorizzato a scaricare il materiale dal sito web deve essere consapevole che non ne acquista nessun diritto.