

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO PER L'UTENTE CONSUMATORE

Art. 1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Servizio, i seguenti termini avranno il significato di seguito specificato:

- **Piattaforma:** il servizio che utilizza un software, accessibile tramite sito web o applicazione, gestito dal Fornitore della Piattaforma, che permette agli Utenti di concludere contratti a distanza con Fornitori terzi. La Piattaforma si qualifica come "mercato online" ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. n-ter) del Codice del Consumo.
- **Utente:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (di seguito "Consumatore") e che utilizza la Piattaforma per ricercare e acquistare Servizi Turistici.
- **Fornitore:** la persona fisica o giuridica, professionista o non professionista, che agisce nell'esercizio della propria attività e offre in vendita i propri Servizi Turistici tramite la Piattaforma.
- **Servizio Turistico:** i servizi di cui all'art. 33, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo), quali trasporto, alloggio, noleggio veicoli o altri servizi turistici, offerti singolarmente o combinati dal Fornitore.
- **Contratto di Servizio Turistico:** il contratto concluso direttamente tra l'Utente e il Fornitore avente ad oggetto la fornitura di uno o più Servizi Turistici.
- **Codice del Consumo:** il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.
- **Codice del Turismo:** il Decreto Legislativo 21 maggio 2018, n. 62, come modificativo del D.Lgs. 79/2011.

Art. 2. Oggetto del Servizio e Ruolo della Piattaforma

2.1. La Piattaforma offre un servizio di "hosting provider", ai sensi del D.Lgs. 9 aprile 2003, n. 70, mettendo a disposizione di Utenti e Fornitori un'infrastruttura tecnologica ("mercato online") che consente l'incontro tra domanda e offerta di Servizi Turistici.

2.2. **La Piattaforma non è un organizzatore di viaggi, né un venditore o intermediario di pacchetti turistici.** Ai sensi della normativa vigente, la Piattaforma non combina pacchetti turistici, non li vende o offre in vendita in nome proprio o per conto di terzi, e non si obbliga a procurare pacchetti turistici o singoli servizi turistici. Il ruolo della Piattaforma è limitato alla gestione tecnica dello spazio digitale, senza esercitare un controllo o un ruolo attivo sui contenuti e sulle offerte caricate dai Fornitori.

2.3. La Piattaforma non è parte del Contratto di Servizio Turistico, che viene stipulato esclusivamente tra l'Utente e il Fornitore. Di conseguenza, la Piattaforma non assume alcuna obbligazione relativa all'esecuzione di detto contratto.

Art. 3. Obblighi Informativi del Fornitore del Mercato Online

La Piattaforma agisce in qualità di "fornitore di un mercato online" ai sensi dell'Articolo 49-bis del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e si impegna a garantire la massima trasparenza a favore dell'Utente Consumatore. A tal fine, vengono forniti i seguenti obblighi informativi precontrattuali:

1. Parametri di Classificazione delle Offerte

Al fine di garantire la trasparenza sui risultati di ricerca, la Piattaforma informa l'Utente che la classificazione e l'ordine di presentazione delle offerte dei Fornitori terzi sono determinati dai seguenti principali parametri, la cui importanza relativa è qui specificata:

- 1) Pertinenza al Testo di Ricerca: Questo parametro valuta la corrispondenza delle parole chiave del prodotto/servizio con la query di ricerca dell'Utente.
- 2) Valutazione Media e Recensioni del Fornitore: Le offerte dei Fornitori con rating più elevato sono generalmente posizionate in evidenza.
- 3) Prezzo/Condizioni di Vendita. La Piattaforma può dare rilievo a offerte con un prezzo competitivo o condizioni di vendita particolarmente vantaggiose (es. spedizione gratuita).
- 4) Promozione/Sponsorizzazione: L'inclusione di un'offerta sponsorizzata o promossa da un Fornitore terzo può influire sulla posizione, ed è sempre identificata con l'etichetta "Sponsorizzato" o "Pubblicità".

L'Utente può, in ogni momento, modificare l'ordinamento predefinito attraverso gli appositi filtri di ricerca.

2. Status del Fornitore Terzo e Applicabilità della Tutela Consumistica

La Piattaforma si impegna a indicare chiaramente, in prossimità dell'offerta e prima della conclusione del contratto, se il Fornitore terzo agisce come professionista o come privato (non professionista), sulla base della dichiarazione resa dal Fornitore stesso in fase di registrazione.

Qualora il Fornitore terzo sia un soggetto privato (non professionista), si avverte espressamente l'Utente Consumatore che il contratto di vendita o di fornitura di servizi non sarà soggetto all'applicazione delle norme di tutela dei consumatori previste dal diritto dell'Unione Europea, ivi inclusi il diritto di recesso, la garanzia legale di conformità e la tutela contro le clausole vessatorie.

3. Ripartizione degli Obblighi Contrattuali

Gli obblighi derivanti dal contratto di compravendita o di servizio sono ripartiti come segue:

Responsabilità del Fornitore Terzo: Il Fornitore è l'unico responsabile per l'esecuzione del contratto (es. descrizione del prodotto, qualità, conformità legale, vizi e difetti, consegna, gestione dei resi e del recesso, emissione della documentazione fiscale, adempimento della garanzia legale e convenzionale).

Responsabilità della Piattaforma: La Piattaforma è responsabile esclusivamente per l'adempimento dei propri servizi di marketplace (es. fornitura dell'infrastruttura tecnologica, gestione del servizio di pagamento ove previsto, servizio clienti relativo all'utilizzo della Piattaforma). La Piattaforma è esclusa da qualsiasi responsabilità relativa all'esecuzione del contratto concluso tra l'Utente e il Fornitore, salvo i limiti imposti dalle norme inderogabili di legge.

L'Utente prende atto e accetta tale ripartizione delle responsabilità.

Art. 4. Conclusione del Contratto di Servizio Turistico

4.1. L'Utente, selezionando un'offerta sulla Piattaforma e completando la procedura di acquisto, formula una proposta contrattuale direttamente nei confronti del Fornitore.

4.2. Il Contratto di Servizio Turistico si intende concluso esclusivamente tra l'Utente e il Fornitore nel momento in cui l'Utente riceve la conferma della prenotazione. La Piattaforma non è parte di tale rapporto giuridico.

4.3. L'acquisto del Servizio Turistico comporta l'accettazione integrale da parte dell'Utente delle presenti Condizioni Generali, nonché delle condizioni particolari di contratto applicate dal singolo Fornitore, che l'Utente è tenuto a visionare prima di procedere all'acquisto.

Art. 5. Regime di Responsabilità

5.1. Responsabilità del Fornitore: Il Fornitore, in qualità di controparte contrattuale dell'Utente, è l'unico ed esclusivo responsabile per la corretta esecuzione di tutte le obbligazioni derivanti dal Contratto di Servizio Turistico. Tale responsabilità include, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) La conformità del servizio turistico a quanto descritto nell'offerta.
- b) La gestione di qualsiasi "difetto di conformità", inteso come inadempimento dei servizi turistici inclusi nel contratto.
- c) Il risarcimento di qualsiasi danno subito dall'Utente in connessione con la fruizione del servizio, inclusi il danno patrimoniale e il "danno da vacanza rovinata", qualora ne ricorrano i presupposti e il Fornitore agisca in qualità di organizzatore.

5.2. Esclusione di Responsabilità della Piattaforma: In qualità di prestatore di servizi della società dell'informazione che svolge un ruolo di "hosting provider" meramente tecnico, automatico e passivo, la Piattaforma è estranea al rapporto contrattuale tra Utente e Fornitore e, pertanto, non è responsabile per l'adempimento delle obbligazioni che ne derivano. In particolare:

- a) La Piattaforma non è qualificabile come "organizzatore" né come "intermediario" o "venditore" ai sensi del Codice del Turismo, in quanto non combina pacchetti, non si obbliga in nome proprio a procurare servizi turistici e non vende pacchetti realizzati da terzi.
- b) Di conseguenza, la Piattaforma non è responsabile per gli inadempimenti del Fornitore o per la non rispondenza dei servizi effettivamente forniti rispetto a quanto promesso nell'offerta. Qualsiasi reclamo relativo a vizi, difetti, o inadempimenti dei servizi turistici acquistati (es. cancellazioni, qualità dell'alloggio, problemi con il trasporto) deve essere rivolto esclusivamente e direttamente al Fornitore.
- c) La responsabilità della Piattaforma è limitata ai sensi del D.Lgs. 70/2003. La Piattaforma non assume un "ruolo attivo" che possa implicare una conoscenza o un controllo sulle informazioni memorizzate. A tal fine, la Piattaforma dichiara di non svolgere attività di filtro, selezione, indicizzazione, organizzazione, promozione o modifica dei contenuti caricati dai Fornitori in modo tale da completare o arricchire la fruizione degli stessi.
- d) La Piattaforma non è responsabile per la veridicità, completezza e accuratezza delle informazioni pubblicate dai Fornitori, né per la loro solvibilità o affidabilità. L'obbligo di fornire informazioni chiare e complete sul servizio offerto e sulla propria identità grava sul Fornitore.

Art. 6. Pagamenti

6.1. Ruolo dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) Terzi

Tutte le transazioni finanziarie relative all'acquisto di Servizi Turistici sulla Piattaforma sono processate esclusivamente da prestatori di servizi di pagamento terzi (ad esempio, istituti di credito, istituti di moneta elettronica, PayPal, Stripe), che operano in modo autonomo e in conformità alla normativa vigente, inclusa la disciplina sui servizi di pagamento Cit. 9Cit. 10. La Piattaforma non raccoglie, gestisce o conserva i dati finanziari o le credenziali di pagamento dell'Utente, limitandosi a integrare tecnologicamente i sistemi di detti prestatori terzi per facilitare la transazione tra Utente e Fornitore.

6.2. Obblighi e Responsabilità dell'Utente

L'Utente è tenuto a consultare e accettare i termini e le condizioni del prestatore di servizi di pagamento prescelto prima di finalizzare la transazione. La Piattaforma non è parte del rapporto contrattuale tra l'Utente e il PSP e non può essere ritenuta responsabile per eventuali disservizi o inadempimenti di quest'ultimo.

Art. 7 Gestione controversie

7.1. Controversie Relative alle Transazioni di Pagamento

Qualsiasi controversia relativa a operazioni di pagamento (ad es. addebiti non autorizzati, errori di transazione, sospette frodi) deve essere gestita direttamente tra l'Utente e il proprio prestatore di servizi di pagamento (es. l'emittente della carta di credito o la banca). In conformità con il D.Lgs. 11/2010:

- a) L'Utente ha il diritto di ottenere la rettifica di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita comunicando senza indugio la circostanza al proprio PSP, e comunque entro 13 mesi dalla data di addebito.
- b) È onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e che non abbia subito le conseguenze di un malfunzionamento tecnico o di altri inconvenienti. L'utilizzo di uno strumento di pagamento non è di per sé prova sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'Utente.
- c) Salvo i casi di dolo o colpa grave dell'Utente, la responsabilità per le perdite derivanti da operazioni non autorizzate è a carico del PSP, fatte salve le franchigie di legge.

7.2. Controversie e Reclami relativi al Servizio Turistico

Poiché il Contratto di Servizio Turistico è concluso esclusivamente tra l'Utente e il Fornitore, quest'ultimo è l'unico e diretto responsabile per tutte le obbligazioni derivanti da tale contratto. Di conseguenza, qualsiasi reclamo, contestazione o richiesta di risarcimento danni inerente all'esecuzione del Servizio Turistico deve essere indirizzata esclusivamente al Fornitore. Ciò include, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) Qualsiasi "difetto di conformità" o inadempimento dei servizi turistici inclusi nel contratto.
- b) La mancata corrispondenza tra i servizi promessi e quelli effettivamente erogati.
- c) Danni alla persona o alle cose subiti durante la fruizione del servizio.
- d) Il "danno da vacanza rovinata", qualora il Fornitore agisca in qualità di organizzatore e ne ricorrano i presupposti legali.

La Piattaforma, in qualità di mero hosting provider con un ruolo tecnico e passivo, non è tenuta a intervenire in tali controversie e non fornisce alcuna garanzia sull'esito delle stesse.

7.3. Gestione dei Rimborsi per Cancellazione o Inadempimento del Servizio Turistico

In coerenza con la ripartizione delle responsabilità, la gestione di qualsiasi richiesta di rimborso è di competenza esclusiva del Fornitore.

- a) Richiesta di Rimborso: Qualsiasi richiesta di rimborso del corrispettivo pagato, sia essa derivante da cancellazione del servizio da parte dell'Utente (ove consentito dalle policy del Fornitore), da cancellazione da parte del Fornitore, da impossibilità sopravvenuta della prestazione o da un grave inadempimento, deve essere presentata direttamente al Fornitore.
- b) Policy di Rimborso: Il diritto al rimborso, le sue modalità e le tempistiche sono disciplinati esclusivamente dalle condizioni contrattuali stabilite dal Fornitore e dalla normativa applicabile al rapporto tra Utente e Fornitore (es. Codice del Turismo). L'Utente è tenuto a verificare tali condizioni prima dell'acquisto.

c) Esclusione di Responsabilità della Piattaforma: La Piattaforma non è responsabile per la mancata, tardiva o parziale erogazione dei rimborsi da parte dei Fornitori. La Piattaforma non detiene i fondi versati dall'Utente, i quali vengono trasferiti al Fornitore tramite il PSP, e pertanto non ha la capacità materiale né l'obbligo legale di effettuare rimborsi per conto dei Fornitori. Anche in circostanze eccezionali, come quelle normate da leggi speciali (es. emergenza COVID-19), l'obbligo di rimborso o di emissione di voucher ricade per legge sull'organizzatore, sulla struttura ricettiva o sul vettore, e non sul fornitore del mercato online.

7.4. Controversie relative al Servizio della Piattaforma

Per qualsiasi problematica di natura esclusivamente tecnica relativa al funzionamento della Piattaforma (es. malfunzionamento del sito/app, problemi con l'account utente, errori nella presentazione delle informazioni), l'Utente può contattare il servizio di assistenza della Piattaforma. Per tali controversie, resta fermo quanto previsto all'art. 9 (Legge Applicabile e Foro Competente) delle presenti Condizioni Generali.

Art. 8. Obblighi dell'Utente

L'Utente si impegna a:

- a) Fornire dati personali veritieri e corretti durante la registrazione e l'acquisto.
- b) Utilizzare la Piattaforma in conformità alla legge e alle presenti Condizioni Generali.
- c) Custodire con diligenza le proprie credenziali di accesso e a non divulgarle a terzi.
- d) Leggere attentamente tutte le informazioni precontrattuali fornite dalla Piattaforma e dal Fornitore.

Art. 9. Legge Applicabile e Foro Competente

9.1. Le presenti Condizioni Generali e i rapporti tra la Piattaforma e l'Utente sono regolati dalla legge italiana.

9.2. Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in merito all'interpretazione, esecuzione o validità delle presenti Condizioni Generali, sarà competente in via esclusiva e inderogabile il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo dell'Utente, in qualità di Consumatore, ai sensi dell'art. 66-bis del Codice del Consumo e dell'art. 18 del Regolamento (UE) n. 1215/2012.

Art. 10. Clausole Vessatorie

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, l'Utente dichiara di aver letto con attenzione e di approvare specificamente le seguenti clausole: Art. 2 (Oggetto del Servizio e Ruolo della Piattaforma); Art. 5 (Regime di Responsabilità); Art. 9 (Legge Applicabile e Foro Competente).