

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO E VENDITA DEL SITO DUOMOVIAGGI.IT PER L'ACQUISTO ON LINE DI SINGOLI SERVIZI E PACCHETTI TURISTICI.

PREMESSA

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, l'utente dichiara di aver letto attentamente e di accettare espressamente tutte le clausole contenute nelle presenti condizioni generali, comprese quelle che prevedono limitazioni di responsabilità, esclusione del diritto di recesso, spese di cancellazione, foro competente, clausole penali e rinvii a condizioni di terzi fornitori. Duomo Viaggi si riserva il diritto di modificare in qualunque momento le presenti Condizioni Generali, ferma restando l'applicazione delle condizioni in vigore al momento della prenotazione.

Duomo Viaggi & Turismo S.p.A. P. IVA 01198340158 – REA MI-781786, con sede legale in Via S. Antonio, 5 – 20122 Milano, (di seguito in breve "DV") è proprietaria del sito web www.duomoviaggi.it (di seguito in breve il "Sito"). L'accesso al Sito comporta l'integrale accettazione da parte dell'utente dei termini e delle condizioni di utilizzo del Sito come di seguito indicate. DV potrà modificare in ogni momento i termini e le condizioni di utilizzo del Sito attraverso l'aggiornamento del presente documento.

DV opera sia come intermediario nella vendita di servizi e/o pacchetti turistici offerti da altri fornitori/organizzatori sia come organizzatore in proprio, in conformità a tutte le leggi e regolamenti applicabili. La responsabilità di DV è regolata dalle norme sotto richiamate.

DV, per tramite del Sito, fornisce all'Utente, in base alle richieste e ricerche effettuate on line di quest'ultimo una proposta di idea di viaggio o servizi o pacchetti turistici, verso il pagamento di un corrispettivo per il servizio offerto.

I pacchetti turistici sono disciplinati dal Codice del Turismo, specificamente dagli artt. 32 al 51- novies per come modificato dal Decreto Legislativo 21 maggio 2018 n.62, di recepimento ed attuazione della Direttiva UE 2015/2302, qui integralmente richiamato. I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, del solo servizio di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, non godono delle tutele previste dal codice del turismo e si applicheranno le condizioni contrattuali del singolo fornitore. La responsabilità del corretto adempimento del contratto ricade solo sul fornitore del servizio.

UTILIZZO E CONTENUTI DEL SITO

Il Sito è destinato esclusivamente ad un uso personale e non commerciale.

Non è in alcun modo permesso all'utente di modificare il Sito, di copiarlo, di duplicarlo, di sfruttarlo commercialmente e, più in generale, di farne un utilizzo diverso da quello strettamente personale. È fatto espresso divieto all'utente di servirsi del presente sito per il perseguimento di scopi illegali e/o vietati dalle presenti condizioni.

Laddove ciò si verificasse, l'utente sarà tenuto a risarcire a DV ogni danno conseguente, nessuno escluso, ed a tenere indenne DV da qualsiasi richiesta risarcitoria eventualmente avanzata da terzi nei suoi confronti in conseguenza dell'utilizzo illegittimo e/o vietato del Sito. Laddove si procedesse ad un acquisto tramite il Sito, l'utente dichiara di essere maggiorenne. È facoltà di DV di interrompere in qualsiasi momento, in tutto o in parte, in modo temporaneo o definitivo, il funzionamento del Sito senza che ciò possa integrare alcuna responsabilità di DV nei confronti dell'utente o di eventuali terzi interessati al funzionamento. DV non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno, diretto e indiretto, occorso all'utente per effetto dell'utilizzo del Sito che viene offerto senza alcuna garanzia di sorta.

Tutti i contenuti del Sito sono di proprietà esclusiva di DV o dei suoi fornitori di contenuti. I contenuti del Sito vengono periodicamente aggiornati e/o modificati.

Tutte le immagini ed i contenuti presenti sul Sito non possono in alcun modo essere scaricati e/o salvati dall'utente e vengono pubblicati al solo fine della loro consultazione.

Sul Sito possono essere pubblicati anche marchi e prodotti appartenenti a terzi che potrebbero a loro volta godere delle tutele previste dalla normativa sul marchio. Eventuali errori e/o imprecisioni presenti nei contenuti pubblicati sul suo Sito non potranno determinare alcuna responsabilità di DV che non assicura la precisione di quanto pubblicato.

COLLEGAMENTO VERSO SITI ESTERNI

È possibile che sul Sito siano presenti dei link che consentano di collegarsi a siti web esterni, gestiti da soggetti terzi rispetto a DV.

Il collegamento fornito verso i siti web esterni ha finalità informativa e/o commerciale: DV non controlla tali siti e non è in alcun modo responsabile di quanto questi siti esterni pubblichino e/o dell'utilizzo fatto dall'utente dei contenuti presenti su tali siti e/o degli acquisti eventualmente effettuati tramite tali siti esterni.

SOFTWARE

Ogni software utilizzato nel Sito appartiene a DV o ai suoi fornitori in via esclusiva.

Il software è destinato ad un uso personale da parte dell'utente che si impegna a non copiarlo, salvarlo, diffonderlo e, in generale, a non farne un uso diverso da quello per il quale lo stesso è messo a sua disposizione attraverso la pubblicazione sul Sito. Nell'effettuare le ricerche o nel processare le prenotazioni attraverso il Sito, l'utente utilizza il software messo a disposizione da DV e/o dai suoi fornitori mediante una licenza d'uso non esclusiva e temporanea concessa per il tempo strettamente necessario all'operazione.

L'eventuale utilizzo del software da parte dell'utente in violazione di quanto precedentemente indicato e, comunque, per un uso diverso da quello per il quale lo stesso è messo a sua disposizione con la pubblicazione sul Sito è espressamente vietato e verrà perseguito a norma di legge. Laddove ciò si verificasse, l'utente sarà tenuto a risarcire a DV ogni danno conseguente, nessuno escluso, ed a tenere indenne DV da qualsiasi richiesta risarcitoria eventualmente avanzata da terzi nei suoi confronti in conseguenza dell'utilizzo illegittimo e/o vietato del software.

PRIVACY

Il Sito è utilizzabile dall'utente anche senza comunicare i propri dati personali.

Per accedere ad alcuni servizi presenti sul Sito è tuttavia necessario che l'utente comunichi i propri dati personali: in tal caso si invita l'utente a voler prendere visione dell'informativa generale sulla privacy presente sul sito e, laddove esistente, di quella specifica predisposta per ogni singolo servizio.

Laddove vengano comunicati i dati personali, è consentito all'utente di verificarne in ogni momento la correttezza e, se necessario, di poterli aggiornare.

Nel caso in cui l'utente procedesse alla creazione di un account, è dovere dell'utente di conservare i dati di accesso e di non comunicarli a terzi.

Laddove l'utente effettuasse un acquisto attraverso il Sito, DV rileverà unicamente la tipologia del mezzo di pagamento utilizzato (carta di credito, carta di debito, etc.) ma non visualizzerà né conserverà i dati identificativi del mezzo di pagamento (numero carta, scadenza, etc.). I sistemi informatici e le procedure *software* con cui funziona questo Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali dell'utente (indirizzo IP, nome a dominio del computer usato dall'utente, etc.) la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di internet: questi dati vengono utilizzati al fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del Sito e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione.

COOKIES

Si rimanda all'informativa specifica "Cookie Policy" presente sul sito

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEL SITO WWW.DUOMOVIAGGI.IT

Duomo Viaggi & Turismo S.p.A. P. IVA 01198340158, con sede legale in Via S. Antonio, 5 Milano (MI) 20122, offre il servizio di agenzia di viaggi e turismo ed è coperta da polizza assicurativa per la R.C. n. 177211733 con UNIPOLSAI Duomo Viaggi & Turismo S.p.A. a garanzia dei viaggiatori, aderisce altresì al Fondo costituito in forma di consorzio denominato Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l., C.F. 09566380961 e P. IVA 09566380961, con sede legale in (20122) Milano, Via Larga n. 6.

Duomo Viaggi & Turismo S.p.A. (di seguito in breve DV) nelle vendite operate attraverso il presente Sito potrà rivestire, a seconda dei casi, sia la qualifica di intermediario che di organizzatore di viaggi come di seguito specificato.

DV offre all'utente del proprio Sito www.duomoviaggi.it la possibilità di prenotare:

- singoli servizi turistici (ad esempio: biglietti aerei, biglietti ferroviari, hotel, etc.) di terzi fornitori;
- servizi turistici collegati di terzi fornitori (ad esempio: visita guidata, attività esperienziali, etc.);
- pacchetti turistici propri o di terzi fornitori;
- servizi turistici integrativi (ad esempio: trasporto di bagagli, transfer, etc.);
- servizi ulteriori (ad esempio: polizze assicurative) di terzi fornitori.

Queste condizioni generali, unitamente alle condizioni di utilizzo del sito e alle informazioni contenute nell'e-mail di conferma della prenotazione, rappresentano i termini sulla base dei quali DV rende disponibili i servizi su questo Sito. Queste condizioni generali, le condizioni di volta in volta predisposte dal fornitore per ogni singolo servizio (turistico, turistico integrativo, turistico collegato o ulteriore) o per i pacchetti turistici e l'e-mail di conferma della prenotazione costituiscono, nel loro insieme, i termini contrattuali sulla base dei quali i diversi fornitori del singolo servizio (turistico, turistico integrativo, turistico collegato o ulteriore) o dei pacchetti turistici accettano di fornire i propri servizi all'utente che effettua una prenotazione tramite il presente Sito.

È onere dell'utente, prima di concludere la prenotazione, di prendere visione delle presenti condizioni generali e di quelle predisposte per ogni singolo servizio (turistico, turistico integrativo, turistico collegato o ulteriore) o pacchetto turistico dal relativo fornitore, oltre che le condizioni di utilizzo del presente Sito.

Soltanto l'utente che abbia preventivamente visionato e accettato incondizionatamente sia le presenti condizioni generali che le condizioni predisposte di volta in volta per ogni singolo servizio (turistico, turistico integrativo, turistico collegato o ulteriore) o pacchetto turistico dal relativo fornitore potrà completare l'acquisto di quanto offerto in vendita attraverso il Sito.

È fortemente consigliato all'utente di stampare e/o salvare, al momento della prenotazione, le presenti condizioni generali e quelle predisposte per ogni singolo servizio (turistico, turistico integrativo, turistico collegato o ulteriore) o pacchetto turistico dal relativo fornitore.

È facoltà di DV di modificare in qualunque momento le presenti condizioni generali; anche le condizioni predisposte per ogni singolo servizio (turistico, turistico integrativo, turistico collegato o ulteriore) o pacchetto turistico dal relativo fornitore potranno essere soggette a modifiche da parte di quest'ultimo in qualsiasi momento.

In ogni caso, le modifiche non potranno essere applicate alle prenotazioni già confermate.

1. DEFINIZIONI

Per **servizio turistico** si intende (art. 33, comma 1, lett. a), Codice del Turismo): 1) il trasporto di passeggeri; 2) l'alloggio che non costituisce parte integrante del trasporto di passeggeri e non è destinato a fini residenziali, o per corsi di lingua di lungo periodo; 3) il noleggio di auto, di altri veicoli a motore ai sensi del decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti 28 aprile 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 162 del 12 luglio 2008, o di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A, a norma del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 2; 4) qualunque altro servizio turistico che non costituisce parte integrante di uno dei servizi turistici di cui ai numeri 1), 2) o 3), e non sia un servizio finanziario o assicurativo.

Ai sensi dell'art. 33, comma 1, lett. c), del Codice del Turismo si definiscono pacchetti turistici quelli costituiti dalla combinazione di almeno due tipi diversi di servizi turistici ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, se si verifica almeno una delle seguenti condizioni: 1) tali servizi sono combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o conformemente a una sua selezione, prima che sia concluso un contratto unico per tutti i servizi; 2) tali servizi, anche se conclusi con contratti distinti con singoli fornitori di servizi turistici, sono: A) acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento; B) offerti, venduti o fatturati a un prezzo forfettario o globale; C) pubblicizzati o venduti sotto la denominazione "pacchetto" o denominazione analoga; D) combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici, oppure acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica ove il nome del viaggiatore, gli estremi del pagamento e l'indirizzo di posta elettronica siano trasmessi dal professionista con cui è concluso il primo contratto a uno o più professionisti e il contratto con quest'ultimo o questi ultimi professionisti sia concluso al più tardi 24 ore dopo la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Non è considerato pacchetto turistico una combinazione di servizi turistici in cui sono presenti uno dei tipi di servizi turistici di cui all'art. 33 comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3) del Codice del Turismo, combinati con uno o più dei servizi turistici di cui all'art. 33, comma 1, lettera a), numero 4) del Codice del Turismo, se tali ultimi servizi non rappresentano una parte pari o superiore al 25 per cento del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un elemento essenziale della combinazione, oppure sono selezionati e acquistati solo dopo l'inizio dell'esecuzione di un servizio turistico di cui all'art. 33, comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3) del Codice del Turismo.

Il Codice del Turismo definisce poi **servizi turistici integrativi** quei servizi accessori quali -ad esempio- il trasporto di bagagli fornito nell'ambito del trasporto di passeggeri, l'uso di parcheggi a pagamento nell'ambito di stazioni o aeroporti, i trasferimenti da e per una struttura ricettiva, l'organizzazione di attività sportive, etc.

Il Codice del Turismo (art. 33, comma 1, lett. f) definisce **servizio turistico collegato** almeno due tipi diversi di servizi turistici acquistati ai fini dello stesso viaggio o della stessa vacanza, che non costituiscono un pacchetto, e che comportano la conclusione di contratti distinti con i singoli fornitori di servizi turistici, se un professionista agevola alternativamente:

1) al momento di un'unica visita o un unico contatto con il proprio punto vendita, la selezione distinta e il pagamento distinto di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori; 2) l'acquisto mirato di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista quando tale acquisto è concluso entro le 24 ore dalla conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Ai sensi dell'art. 33, comma 4, del Codice del Turismo non costituisce un servizio turistico collegato l'acquisto di uno dei tipi di servizi turistici di cui all'art. 33, comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3) del Codice del Turismo con uno o più dei servizi turistici di cui all'art. 33, comma 1, lettera a), numero 4), se questi ultimi servizi non rappresentano una porzione significativa pari o superiore al 25 per cento del valore combinato dei servizi e non sono pubblicizzati come un elemento essenziale del viaggio o della vacanza e non ne costituiscono, comunque, un elemento essenziale.

Si definiscono **servizi ulteriori** i servizi, di terzi fornitori, aventi carattere finanziario o assicurativo.

È considerato **intermediario** il professionista che vende o offre in vendita servizi o pacchetti turistici di terzi fornitori. L'intermediario non risponde dell'inadempimento totale o parziale di viaggi, soggiorni o altri servizi che siano oggetto del contratto, essendo la sua responsabilità limitata unicamente alle obbligazioni nascenti dalla sua qualifica di intermediario nei limiti della normativa vigente.

È considerato invece **organizzatore** il professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite o insieme ad un altro professionista ovvero il professionista che trasmette i dati relativi del viaggiatore a un altro professionista conformemente a quanto previsto alla lett. D) nella definizione di pacchetto turistico.

L'organizzatore risponde invece dei danni arrecati a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse siano da lui personalmente effettuate sia che siano prestate da terzi fornitori di servizi.

In ogni caso, la responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario è esclusa laddove il danno sia imputabile al danneggiato medesimo, al fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, a caso fortuito o forza maggiore.

2. DISPOSIZIONI RELATIVE A QUANTO OFFERTO IN VENDITA TRAMITE IL SITO

In caso di prenotazioni di servizi offerti da fornitori terzi, Duomo Viaggi agisce unicamente come intermediario. Il contratto si conclude direttamente tra l'utente e il fornitore terzo, che è unico responsabile dell'erogazione del servizio prenotato. Attraverso il Sito www.duomoviaggi.it, l'utente, preso atto e tenuto conto delle definizioni di cui al paragrafo che precede, potrà prenotare:

a) SINGOLO SERVIZIO TURISTICO

I contratti aventi ad oggetto l'acquisto del solo servizio di trasporto di passeggeri o del solo servizio di soggiorno ovvero di qualunque altro servizio turistico singolo offerto in vendita attraverso il presente Sito, non si possono configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico e non godono quindi delle tutele previste

dal Codice del Turismo.

In questo caso, il contratto tra l'utente e il fornitore del singolo servizio turistico si perfeziona al momento della ricezione da parte dell'utente dell'e-mail di conferma della prenotazione inviata da DV.

A tali contratti si applicano solo ed esclusivamente le condizioni contrattuali del singolo fornitore di volta in volta visualizzate dall'utente al momento della prenotazione.

La mancata accettazione delle presenti condizioni generali e delle condizioni contrattuali predisposte dal singolo fornitore del servizio acquistato non consente di portare a termine la prenotazione.

La responsabilità del corretto adempimento del contratto è solo del fornitore del relativo servizio turistico.

Nella vendita di un singolo servizio turistico, DV opera in qualità di intermediario.

b) PACCHETTO TURISTICO ORGANIZZATO DA DV

Nel caso in cui il pacchetto turistico offerto in vendita attraverso il Sito sia predisposto da DV, questa opererà in qualità di organizzatore e il contratto si perfezionerà tra l'utente e DV.

Prima della conclusione del contratto, l'utente potrà visualizzare sul Sito tutte le informazioni precontrattuali inerenti al pacchetto turistico organizzato da DV che intende acquistare ai sensi di quanto previsto dall'art. 34 del Codice del Turismo.

L'acquisto di un pacchetto turistico organizzato da DV sarà regolato dalle condizioni contrattuali qui consultabili

<https://www.duomoviaggi.it/wp-content/uploads/2024/10/FTO-condizioni-general-pacchetti-turistici-2025-.pdf>

La mancata accettazione delle presenti condizioni generali e delle condizioni contrattuali predisposte da DV non consente di portare a termine la prenotazione.

c) PACCHETTO TURISTICO ORGANIZZATO DA TERZI FORNITORI

L'acquisto di un pacchetto turistico organizzato da un terzo fornitore comporta la conclusione di un contratto tra l'utente e il terzo fornitore in questione.

Prima della conclusione del contratto, l'utente potrà visualizzare sul Sito tutte le informazioni precontrattuali inerenti al pacchetto turistico che intende acquistare ai sensi di quanto previsto dall'art. 34 del Codice del Turismo come predisposte dal terzo fornitore.

Il contratto si perfeziona al momento della ricezione da parte dell'utente dell'e-mail di conferma della prenotazione inviata da DV.

A tali contratti si applicano le condizioni contrattuali dell'organizzatore del pacchetto turistico di volta in volta visualizzate dall'utente al momento della prenotazione.

La mancata accettazione delle presenti condizioni generali e delle condizioni contrattuali predisposte dall'organizzatore del pacchetto turistico non consente di portare a termine la prenotazione del servizio.

La responsabilità del corretto adempimento del contratto è solo dell'organizzatore del pacchetto turistico che risponde anche dell'inadempimento dei suoi fornitori.

Nella vendita di un pacchetto turistico organizzato da terzi fornitori, DV opera in qualità di intermediario.

d) SERVIZIO TURISTICO INTEGRATIVO

Nella vendita del servizio turistico integrativo il contratto si conclude direttamente tra l'utente e il singolo fornitore del servizio turistico integrativo alle condizioni contrattuali predisposte dal fornitore del servizio.

La mancata accettazione delle presenti condizioni generali e delle condizioni contrattuali predisposte dal fornitore del servizio turistico integrativo non consente di portare a termine la prenotazione del servizio.

Nella vendita di un servizio turistico integrativo, DV opera come intermediario.

e) SERVIZIO TURISTICO COLLEGATO

Nella vendita del servizio turistico collegato il contratto si conclude direttamente tra l'utente e il singolo fornitore del servizio turistico collegato alle condizioni contrattuali predisposte dal fornitore del servizio.

La mancata accettazione delle presenti condizioni generali e delle condizioni contrattuali predisposte dal fornitore del servizio turistico collegato non consente di portare a termine la prenotazione del servizio.

Nella vendita di un servizio turistico collegato, DV opera come intermediario.

f) SERVIZI ULTERIORI

Sono considerati tali i servizi di carattere finanziario e/o assicurativo.

Tali servizi non possono essere acquistati autonomamente ma solo ed esclusivamente in combinato con l'acquisto di un singolo servizio turistico o di un pacchetto turistico.

In tale caso, il contratto si conclude direttamente tra l'utente e il fornitore del relativo servizio e sarà regolato dalle condizioni generali di vendita del singolo fornitore visualizzate al momento della prenotazione.

La mancata accettazione delle presenti condizioni generali e delle condizioni contrattuali predisposte dal fornitore del servizio di carattere finanziario e/o assicurativo non consente di portare a termine la prenotazione del servizio.

3. PRENOTAZIONE, PREZZO E PAGAMENTO

Tutti i pagamenti avvengono tramite piattaforme conformi alla normativa PSD2 e prevedono l'autenticazione forte del cliente (SCA – Strong Customer Authentication). Duomo Viaggi non conserva in alcun modo i dati delle carte di pagamento.

La prenotazione attraverso il Sito è riservata esclusivamente agli utenti maggiorenni. Tutto quanto presente sul Sito è soggetto a disponibilità.

La richiesta di prenotazione deve essere predisposta ed inoltrata dall'utente compilando in ogni sua parte l'apposito modulo visualizzabile attraverso il presente Sito.

La mancata compilazione del modulo con tutti i dati richiesti non permette di portare a termine la prenotazione.

L'utente è responsabile della veridicità di tutti i dati inseriti, oltre che di essere autorizzato a farlo per i soggetti per conto dei quali la prenotazione viene effettuata.

La compilazione del modulo richiede che l'utente fornisca i propri dati personali e/o quelli dei soggetti per conto dei quali eventualmente la prenotazione viene effettuata, oltre che i dati inerenti al mezzo di pagamento utilizzato (carta di credito ovvero servizio di pagamento digitale).

Il rifiuto o l'impossibilità di fornire, in tutto o in parte, i dati personali, propri e/o dei soggetti per conto dei quali eventualmente la prenotazione viene effettuata e quelli relativi al mezzo di pagamento (carta di credito ovvero servizio di pagamento digitale) impedisce di concludere la prenotazione.

I dati personali forniti, così come quelli relativi al mezzo di pagamento (carta di credito ovvero servizio di pagamento digitale), verranno trattati secondo quanto indicato nell'informativa privacy presente sul sito qui consultabile <https://www.duomoviaggi.it/wp-content/uploads/2024/06/informativa-per-il-trattamento-dei-dati-personali-GDPR-DUOMO-VIAGGI-1-1.pdf>

La prenotazione si intenderà perfezionata ed il relativo contratto concluso solamente nel momento in cui l'utente riceverà via e-mail da parte di DV, entro 48 ore lavorative dalla data dell'inoltro della richiesta, la comunicazione di conferma della prenotazione contenente copia dei dettagli dell'acquisto, che varrà come formale accettazione della proposta di acquisto formulata dall'utente il quale dovrà trasmettere, sempre a mezzo e-mail, copia della documentazione contrattuale ricevuta firmata e, se del caso, compilata in tutte le sue parti.

La conferma della prenotazione è subordinata alla preventiva conferma dell'esistenza di fondi da parte dell'istituto bancario emittente la carta di credito ovvero da parte della società che gestisce il pagamento digitale a seconda del mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per il pagamento.

L'utente è invitato a controllare la correttezza dei dati riportati all'interno della conferma della prenotazione ed a contattare immediatamente, in caso di errori, DV al numero 02/ 7259931, presente anche nell'e-mail di conferma. L'utente riceverà prima della partenza in formato elettronico i documenti di viaggio, oltre che ogni informazione utile relativa al viaggio come da vigente normativa.

Il prezzo sarà quello di volta in volta visualizzato dall'utente sul Sito, fatto salvo il caso di palese errore materiale.

In quest'ultimo caso, DV si riserva il diritto di correggere in ogni momento palesi errori materiali del prezzo presenti sul Sito anche relativamente a prenotazioni già effettuate per le quali verrà offerto all'utente di poter mantenere la propria prenotazione al prezzo corretto ovvero di cancellarla senza incorrere in alcuna penale.

Il pagamento di quanto acquistato deve essere eseguito dall'utente mediante uno dei metodi di pagamento accettati dal Sito.

Gli importi vengono addebitati all'utente al momento della conferma della prenotazione.

Il prezzo di quanto acquistato è determinato al momento della conferma dell'acquisto da parte dell'utente e sarà quello indicato nel contratto.

Il prezzo complessivo della prenotazione include anche eventuali tasse e i costi di gestione dell'intermediario, variabili in

base alla tipologia di quanto acquistato.

Solamente nel caso di acquisto di un pacchetto turistico è possibile, purché ciò avvenga almeno venti giorni prima della partenza, che il prezzo subisca una variazione in aumento dovuta all'adeguamento al costo del carburante, ai tassi di cambio ovvero al livello di tasse o diritti sui servizi turistici inclusi nel contratto imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione del pacchetto turistico purché questa possibilità sia prevista dalle condizioni contrattuali del fornitore del pacchetto turistico e che dell'aumento venga fornita comunicazione scritta; nel caso in cui l'adeguamento in questione risultasse superiore al 8% del prezzo complessivo del pacchetto turistico, l'acquirente ha diritto di accettare la modifica ovvero di recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso.

Nel prezzo non sono inclusi, se non diversamente specificato, i visti di ingresso per la destinazione prescelta e qualunque altra tassa o imposta applicabile da corrispondere in loco.

4. CANCELLAZIONE E MODIFICHE

L'utente potrà richiedere la cancellazione, totale o parziale, di una prenotazione ovvero apportarvi delle modifiche, fermo restando che ciò sarà possibile solo in base alle condizioni indicate dal singolo fornitore del servizio o organizzatore del pacchetto turistico nelle proprie condizioni generali di vendita e che eventuali rimborsi conseguenti a modifiche, cancellazioni e/o mancato utilizzo di quanto acquistato saranno possibili solamente se previsti ed alle condizioni indicate dal singolo fornitore del servizio o organizzatore del pacchetto nelle proprie condizioni generali di vendita.

Per effettuare la cancellazione ovvero la modifica di una prenotazione l'utente potrà sempre scrivere all'indirizzo e-mail duomoviaggi@duomoviaggi.it ovvero telefonare al numero 02/7259931; solo per alcune prenotazioni, la cancellazione ovvero la modifica di una prenotazione sarà effettuabile anche direttamente dall'utente accedendo alla propria area riservata.

In caso di cancellazione totale o parziale di una prenotazione ovvero nel caso di sua modifica, verrà sempre addebitato all'utente il costo di gestione da parte di DV, variabile in relazione alla tipologia del servizio o del pacchetto acquistato. Anche il terzo fornitore del servizio o del pacchetto turistico può addebitare dei costi in caso di cancellazione totale o parziale di una prenotazione ovvero nel caso di sua modifica secondo quanto indicato dallo stesso nelle proprie condizioni contrattuali.

È possibile che le spese di cancellazione addebitate dal terzo fornitore del servizio o del pacchetto corrispondano all'intero prezzo pagato per l'acquisto del servizio o del pacchetto turistico.

5. INFORMAZIONI ED OBBLIGHI DEL VIAGGIATORE PER L'EFFETTUAZIONE DEL VIAGGIO

Prima della conclusione del contratto, ai soli cittadini italiani in possesso di documenti di viaggio italiani (per tali si intendono, a seconda della destinazione: la carta di identità o il passaporto o qualsiasi altro documento equipollente utilizzabile per effettuare il viaggio) sono fornite per iscritto, attraverso la pubblicazione di idoneo materiale sul Sito nella apposita sezione "Link Utili", le informazioni di carattere generale relative agli obblighi sanitari e alla documentazione necessaria per l'espatrio, informazioni che, successivamente alla conclusione del contratto e prima dell'inizio del viaggio, verranno sempre trasmesse da DV insieme all'invio della documentazione contrattuale.

I cittadini stranieri (anche se residenti in Italia, ma in possesso di documenti di viaggio rilasciati da un'autorità straniera) dovranno sempre reperire le corrispondenti informazioni attraverso le proprie rappresentanze diplomatiche presenti in Italia e/o i rispettivi canali informativi governativi ufficiali.

In ogni caso è obbligo del viaggiatore verificare, prima della partenza, l'aggiornamento dei propri documenti presso le competenti autorità (per i soli cittadini italiani, la verifica potrà essere effettuata presso le locali Questure ovvero il Ministero degli Affari Esteri tramite il sito www.viaggiare Sicuri.it ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) adeguandovisi prima del viaggio.

La verifica dei propri documenti di viaggio è a carico esclusivo del viaggiatore, di tal che nessuna responsabilità potrà essere imputata al riguardo all'intermediario e all'organizzatore.

In sede di prenotazione, l'utente dovrà informare l'intermediario e l'organizzatore della propria cittadinanza e, al momento della partenza, dovrà accertarsi definitivamente di essere munito (tanto lui, quanto i soggetti per conto dei quali la prenotazione è stata effettuata) dei certificati di vaccinazione, della propria carta di identità ovvero del proprio passaporto e di ogni altro documento valido per tutti i Paesi toccati dall'itinerario di viaggio, nonché dei visti di soggiorno, di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti.

È onere del viaggiatore, al fine di valutare la situazione sanitaria e di sicurezza dei Paesi di destinazione, reperire le informazioni ufficiali di carattere generale presso il Ministero degli Affari Esteri (tramite il sito www.viaggiare Sicuri.it

ovvero la Centrale Operativa Telefonica al numero 06.491115) che indica espressamente se la destinazione è o meno assoggettata a formale sconsiglio.

DV raccomanda a tutti i viaggiatori di attenersi all'osservanza delle regole di normale prudenza e di diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro in sede di prenotazione, nonché ai regolamenti, alle disposizioni amministrative e/o legislative vigenti.

Il viaggiatore sarà chiamato a rispondere di tutti i danni che l'organizzatore e/o l'intermediario dovessero subire a causa del mancato rispetto di quanto sopra indicato, ivi incluse le eventuali spese necessarie al rimpatrio.

Nel corso della prenotazione e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto, l'utente ha il dovere di indicare per iscritto: 1. eventuali particolari richieste personali, per sé e/o per gli altri soggetti per conto dei quali effettua la prenotazione, che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione; 2. eventuali esigenze o condizioni particolari (gravidanza, intolleranze alimentari, disabilità, ecc.), proprie e/o degli altri soggetti per conto dei quali effettua la prenotazione, richiedendo esplicitamente servizi personalizzati e prestando il consenso al trattamento dei dati sensibili (il mancato consenso determina l'impossibilità di ottemperare agli obblighi contrattuali).

DV consiglia al viaggiatore di portare con sé in viaggio i medicinali di uso comune ed a segnalare (anche in sede di prenotazione) l'eventuale necessità di fare uso di psicofarmaci e/o di medicinali salvavita (il cui quantitativo dovrà essere in ogni caso proporzionato alla durata del viaggio, avuto riguardo alla dose giornaliera da assumere) per il cui trasporto occorre rispettare norme particolari (la cui inosservanza potrebbe anche comportare problemi di ingresso in alcuni Paesi) ed avere sempre con sé una ricetta del medico, tradotta almeno in lingua inglese, che ne prescriva l'uso e la posologia con riferimento alla patologia.

6. DIRITTO DI RECESSO VENDITA ON LINE

Non si applica per gli acquisti effettuati attraverso il presente Sito il diritto di recesso previsto dagli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo ai sensi del combinato disposto degli articoli 47 lettera g) e m) e 59 comma 1 lettera n) del Codice del Consumo

7. CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE

La classificazione delle strutture presenti sul Sito ha carattere meramente indicativo e corrisponde a quella ufficiale fornita dalle competenti autorità del paese in cui la struttura è ubicata e il servizio erogato.

Gli standard possono variare tra strutture della medesima classe a seconda del paese in cui si trovano.

È importante e consigliato leggere con attenzione le descrizioni delle strutture.

Le fotografie pubblicate sul Sito hanno mera finalità illustrativa e non impegnano in alcun modo DV.

8. ASSICURAZIONI

a) Singolo servizio di viaggio.

Solo al momento della prenotazione è possibile stipulare speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento.

Al momento della prenotazione, ma anche successivamente purché prima delle ventiquattro ore dalla partenza, è altresì possibile stipulare speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dalla perdita dei bagagli o da infortuni o malattia ovvero contratti di assistenza che coprano le spese per il rimpatrio a causa di infortunio, malattia o morte.

Nel caso di acquisto di un singolo servizio di viaggio, la sottoscrizione di queste polizze non è obbligatoria; DV consiglia di sottoscrivere sempre le polizze assicurative e i contratti di assistenza.

DV consiglia inoltre di sottoscrivere sempre, al momento della prenotazione, la copertura assicurativa contro il rischio dell'insolvenza o del fallimento del prestatore del servizio o dell'intermediario.

Il contratto si perfeziona sempre tra l'utente ed il singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza.

A tali contratti si applicano solo ed esclusivamente le condizioni contrattuali del singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza di volta in volta visualizzate dall'utente al momento della prenotazione.

b) Pacchetti turistici organizzati da DV.

Nel caso di acquisto di un pacchetto turistico di cui DV sia l'organizzatore, è obbligatorio stipulare, al momento della

prenotazione, un'assicurazione contro le spese derivanti dalla perdita dei bagagli o da infortuni o malattia o contro i rischi derivanti dall'annullamento; la mancata stipulazione della menzionata copertura assicurativa non consente di completare l'acquisto del pacchetto turistico.

È altresì possibile stipulare speciali contratti assicurativi integrativi al momento della prenotazione.

Il contratto si perfeziona sempre tra l'utente ed il singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza.

A tali contratti si applicano solo ed esclusivamente le condizioni contrattuali del singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza di volta in volta visualizzate dall'utente al momento della prenotazione.

Duomo Viaggi S.p.A. a garanzia dei viaggiatori in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o dell'intermediario, aderisce altresì al Fondo costituito in forma di consorzio denominato Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l., C.F. 09566380961 e P. IVA 09566380961, con sede legale in (20122) Milano, Via Larga n. 6.

Questa copertura è ricompresa nel contratto di chi acquista un pacchetto turistico organizzato da DV.

c) Pacchetti turistici di cui DV sia considerata per legge organizzatore.

Nel caso di acquisto di un pacchetto turistico di cui DV sia considerata per legge l'organizzatore, è obbligatorio stipulare, al momento della prenotazione, un'assicurazione contro le spese derivanti dalla perdita dei bagagli o da infortuni o malattia o contro i rischi derivanti dall'annullamento; la mancata stipulazione della menzionata copertura assicurativa non consente di completare l'acquisto del pacchetto turistico.

È altresì possibile stipulare speciali contratti di assistenza che coprano le spese per il rimpatrio a causa di infortunio, malattia o morte: DV consiglia sempre di sottoscrivere tali contratti al momento della prenotazione.

Il contratto si perfeziona sempre tra l'utente ed il singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza.

A tali contratti si applicano solo ed esclusivamente le condizioni contrattuali del singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza di volta in volta visualizzate dall'utente al momento della prenotazione.

Duomo Viaggi & Turismo S.p.A., a garanzia dei viaggiatori in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o dell'intermediario, aderisce altresì al Fondo costituito in forma di consorzio denominato Fondo Vacanze Felici S.c.a.r.l., C.F. 09566380961 e P. IVA 09566380961, con sede legale in (20122) Milano, Via Larga n. 6.

Questa copertura è ricompresa nel contratto di chi crea un pacchetto turistico attraverso il Sito (paragrafo 2, lettera b) o in caso di servizio turistico collegato (paragrafo 2, lettera f).

d) Pacchetti turistici organizzati di terzi fornitori.

Nel caso di acquisto di un pacchetto turistico di terzi fornitori, è obbligatorio per legge stipulare, al momento della prenotazione, un'assicurazione contro le spese derivanti dalla perdita dei bagagli o da infortuni o malattia; la mancata stipulazione della menzionata copertura assicurativa non consente di completare l'acquisto del pacchetto turistico.

La polizza contro i rischi derivanti dall'annullamento è invece sempre facoltativa: DV consiglia sempre di sottoscrivere tale copertura assicurativa al momento della prenotazione.

È altresì possibile stipulare speciali contratti di assistenza che coprano le spese per il rimpatrio a causa di infortunio, malattia o morte: DV consiglia sempre di sottoscrivere tali contratti al momento della prenotazione.

Il contratto si perfeziona sempre tra l'utente ed il singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza.

A tali contratti si applicano solo ed esclusivamente le condizioni contrattuali del singolo fornitore del servizio assicurativo o di assistenza di volta in volta visualizzate dall'utente al momento della prenotazione.

A garanzia dei viaggiatori in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore o dell'intermediario, come previsto per legge, tutti gli organizzatori del pacchetto turistico sono coperti da apposite polizze assicurative o prodotti similari, ricomprese e verificabili nelle condizioni generali di contratto di ogni singolo fornitore.

e) Polizza R.C. di DV.

DV è coperta da polizza assicurativa per la R.C. n. 177211733 con UNIPOLSAI

9. SERVIZIO CLIENTI E GESTIONE DEI RECLAMI

DV è contattabile per e-mail all'indirizzo duomoviaggi@duomoviaggi.it ovvero telefonicamente al numero 02/7259931
Eventuali reclami dovranno essere inviati entro i termini previsti per legge per e-mail all'indirizzo duomoviaggi@duomoviaggi.it ovvero attraverso raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Duomo Viaggi S.p.A. via S. Antonio n.5, 20122 Milano (MI).

10. DATI PERSONALI

I dati personali forniti dall'utente verranno trattati secondo le modalità indicate nell'informativa sulla privacy presente sul Sito qui consultabile <https://www.duomoviaggi.it/wp-content/uploads/2024/06/informativa-per-il-trattamento-dei-dati-personali-GDPR-DUOMO-VIAGGI-1-1.pdf>

11. LEGGE APPLICABILE

Le presenti condizioni generali di vendita sono disciplinate dalla legge italiana.

Nel caso in cui una clausola delle presenti condizioni generali di vendita dovesse risultare, in tutto o in parte, invalida, illecita o inapplicabile, rimarranno comunque applicabili le restanti clausole delle presenti condizioni generali di vendita.

12. COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Ogni e qualsivoglia controversia nascente dalle presenti condizioni generali di vendita dovrà essere sottoposta, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria italiana, al tentativo di mediazione (D. Lgs. 28/2010) da esperirsi dinanzi all'Organismo di Conciliazione istituito presso l'Ordine degli Avvocati del luogo in cui si trova il Giudice italiano territorialmente competente in base alla residenza o al domicilio elettivo dell'acquirente.

13. COMUNICAZIONE AI SENSI DELL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE 269/98

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione e alla pornografia minorile anche se gli stessi sono stati commessi all'estero.

14. ODR (Online Dispute Resolution)

Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento UE 524/2013, si informa l'utente che è possibile accedere alla piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie (ODR) al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.