

CONDIZIONI GENERALI DI INTERMEDIAZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE DI SERVIZI TURISTICI

Informativa legale e limitazione di responsabilità – Ruolo di intermediazione nei servizi turistici

La presente informativa costituisce parte integrante delle condizioni di utilizzo dei servizi promossi, commercializzati o resi disponibili attraverso i nostri canali informativi, promozionali e di vendita.

1. Natura dell'attività svolta dalla società

La nostra società Prime Intermediary Group Srls opera prevalentemente in qualità di **intermediario commerciale e distributore di servizi turistici organizzati da terzi**, svolgendo attività di promozione, commercializzazione e gestione delle prenotazioni per conto di **agenzie di viaggio, tour operator e fornitori di servizi turistici nazionali e internazionali.**, attraverso il marchio commerciale **First Global Travel**.

La società **non organizza direttamente la maggior parte dei pacchetti turistici commercializzati**, ma agisce come **intermediario tra il cliente finale e gli operatori turistici che organizzano e forniscono i servizi**.

Gli operatori turistici partner sono **regolarmente autorizzati e titolari di licenze, autorizzazioni amministrative e coperture assicurative previste dalle normative vigenti nei rispettivi Paesi di stabilimento**.

2. Operatori turistici e fornitori dei servizi

I servizi turistici proposti tramite i nostri canali possono essere organizzati e forniti da **tour operator, agenzie di viaggio o fornitori internazionali**, con sede principalmente in Paesi dell'Unione Europea o in altri mercati internazionali.

In particolare, alcune offerte possono derivare da operatori situati nei mercati:

- spagnolo
- tedesco
- francese
- britannico
- e altri mercati europei o internazionali

Tali operatori dispongono spesso di **accordi diretti con compagnie aeree, catene alberghiere e fornitori di servizi turistici**, consentendo condizioni economiche e tariffe talvolta più competitive rispetto a quelle disponibili sul mercato italiano.

Il **contratto relativo all'organizzazione e all'erogazione del servizio turistico** può quindi essere concluso con l'operatore turistico organizzatore, il quale rimane **responsabile dell'esecuzione dei servizi acquistati**.

3. Ruolo di intermediazione e commercializzazione

La nostra società svolge principalmente attività di:

- promozione e distribuzione commerciale di servizi turistici organizzati da terzi
- gestione delle richieste di prenotazione e delle pratiche amministrative
- assistenza informativa al cliente

- supporto nella comunicazione tra cliente e operatori turistici

La società agisce pertanto **in qualità di intermediario commerciale e facilitatore della conclusione del contratto tra cliente e fornitore del servizio turistico.**

4. Gestione dei pagamenti

Per esigenze amministrative e operative legate alla gestione delle prenotazioni, i pagamenti effettuati dai clienti possono essere raccolti tramite **conti correnti intestati alla nostra società operanti in Italia o nell'area SEPA.**

Tali pagamenti sono gestiti esclusivamente per finalità di:

- gestione amministrativa delle prenotazioni
- incasso per conto degli operatori turistici partner
- trasferimento degli importi ai fornitori dei servizi secondo gli accordi contrattuali in essere

Una volta confermata la prenotazione, la società provvede a **trasferire gli importi dovuti agli operatori turistici responsabili dell'organizzazione ed esecuzione dei servizi.**

5. Responsabilità per l'esecuzione dei servizi

L'organizzazione tecnica, la realizzazione e l'erogazione dei servizi turistici acquistati (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- pacchetti vacanza
- soggiorni alberghieri
- escursioni
- servizi turistici accessori
- trasferimenti e attività locali

sono **di esclusiva responsabilità del tour operator, dell'agenzia di viaggio organizzatrice o del fornitore del servizio.**

La nostra società **non assume responsabilità diretta per eventuali disservizi, modifiche operative, cancellazioni, ritardi o problematiche derivanti dall'esecuzione dei servizi da parte dei fornitori,** salvo i casi previsti dalla normativa applicabile o derivanti da obblighi contrattuali specificamente assunti.

6. Servizi di trasporto e biglietteria

Per quanto riguarda la **biglietteria relativa ai servizi di trasporto (aerei, marittimi o altri vettori),** la società può operare come **intermediario nella vendita dei titoli di viaggio attraverso sistemi di prenotazione autorizzati o fornitori accreditati.**

In tali casi, le condizioni di trasporto sono stabilite direttamente dal **vettore o dal sistema di distribuzione utilizzato,** che rimane responsabile del servizio di trasporto.

7. Assistenza al cliente

Pur operando prevalentemente come intermediario, la società si impegna a fornire **supporto e assistenza al cliente durante l'intero processo di prenotazione e, ove possibile, durante lo**

svolgimento del viaggio, facilitando la comunicazione con gli operatori turistici e contribuendo alla gestione delle eventuali segnalazioni.

8. Coperture assicurative e tutela contrattuale

La società ha provveduto a stipulare **coperture assicurative interne e strumenti di tutela contrattuale**, finalizzati a garantire:

- trasparenza nei rapporti con i clienti
- corretta gestione delle prenotazioni
- adeguato livello di protezione nelle attività di intermediazione commerciale

9. Modello di remunerazione

La remunerazione della società deriva **esclusivamente da accordi commerciali e commissioni riconosciute dagli operatori turistici partner**, secondo contratti di collaborazione e distribuzione.

Tali accordi **non comportano costi aggiuntivi per il cliente finale**, il quale accede ai servizi alle condizioni economiche stabilite dagli operatori organizzatori.

10. Accettazione delle condizioni

L'acquisto o la prenotazione dei servizi attraverso i nostri canali implica la **presa visione e l'accettazione della presente informativa**, nonché delle condizioni contrattuali applicabili al singolo servizio turistico acquistato.

11. Limitazione di responsabilità

Fermo restando quanto previsto dalla normativa applicabile, la società, operando prevalentemente in qualità di **intermediario commerciale nella promozione e distribuzione di servizi turistici organizzati da operatori terzi**, non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali disservizi, modifiche operative, cancellazioni, ritardi, inadempimenti o problematiche derivanti dall'esecuzione dei servizi da parte dei tour operator, delle agenzie di viaggio organizzatrici o dei fornitori terzi.

Eventuali responsabilità relative alla **corretta organizzazione, erogazione e svolgimento dei servizi turistici** restano pertanto in capo al soggetto organizzatore o fornitore del servizio, titolare delle relative autorizzazioni e coperture assicurative.

La società resta comunque disponibile a fornire **supporto e assistenza al cliente nella gestione delle eventuali segnalazioni o comunicazioni con il fornitore del servizio**, nei limiti del proprio ruolo di intermediario.

12. Forza maggiore

La società non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali inadempimenti o ritardi nell'esecuzione delle proprie attività derivanti da eventi di **forza maggiore o circostanze straordinarie non prevedibili e non controllabili**, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- eventi naturali straordinari
- pandemie o emergenze sanitarie
- conflitti o situazioni geopolitiche
- scioperi o interruzioni dei servizi di trasporto

- decisioni delle autorità pubbliche
- restrizioni di viaggio o chiusure delle frontiere.

In tali circostanze, eventuali modifiche o cancellazioni dei servizi saranno regolate secondo le **condizioni contrattuali dell'operatore turistico o del fornitore del servizio coinvolto**.

13. Legge applicabile

I rapporti contrattuali derivanti dall'utilizzo dei servizi promossi o commercializzati dalla società sono disciplinati dalla **legge italiana**, salvo diversa disposizione prevista dalla normativa internazionale applicabile o dalle condizioni contrattuali del singolo operatore turistico organizzatore.

14. Foro competente

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o validità dei rapporti contrattuali derivanti dall'utilizzo dei servizi promossi o commercializzati dalla società, **sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano**, quale sede legale della società, fatti salvi i diritti inderogabili riconosciuti al consumatore dalla normativa vigente.

15. Procedura obbligatoria di conciliazione preventiva

In caso di eventuali contestazioni, reclami o controversie derivanti dall'acquisto o dall'utilizzo dei servizi promossi o commercializzati dalla società, le parti si impegnano preliminarmente a **tentare una soluzione bonaria attraverso una procedura di conciliazione o mediazione**, al fine di risolvere la controversia in via amichevole e senza ricorso immediato all'autorità giudiziaria.

Il cliente si impegna pertanto a **presentare formale segnalazione scritta alla società**, consentendo alla stessa di verificare la problematica e di attivare, ove necessario, il confronto con l'operatore turistico o il fornitore del servizio coinvolto.

Solo nel caso in cui tale procedura di conciliazione non dovesse condurre a una soluzione condivisa entro un termine ragionevole, le parti potranno ricorrere agli strumenti previsti dalla normativa vigente, fermo restando quanto previsto dalla clausola relativa al **foro competente**.

La presente clausola non pregiudica in ogni caso i diritti inderogabili riconosciuti ai consumatori dalla normativa applicabile.

16. Accettazione delle condizioni e del regolamento

La prenotazione, l'acquisto o la conferma di qualsiasi servizio promosso o commercializzato tramite i nostri canali di comunicazione, vendita o prenotazione comporta **la piena conoscenza e l'accettazione integrale della presente informativa, delle condizioni contrattuali e delle clausole in essa contenute**.

Tale accettazione si considera **espressamente perfezionata al momento della conferma dell'acquisto o della prenotazione del servizio**, indipendentemente dal mezzo utilizzato (online, telefonico, messaggistica, posta elettronica o altri strumenti di comunicazione).

Con la conferma dell'acquisto il cliente dichiara pertanto di:

- aver preso visione delle presenti condizioni;
- aver compreso il ruolo della società quale **intermediario commerciale nella promozione e distribuzione di servizi turistici organizzati da terzi**;

- accettare integralmente le condizioni contrattuali applicabili ai servizi acquistati.

17. Clausola di manleva

Il cliente riconosce che la società opera prevalentemente in qualità di **intermediario commerciale nella promozione e distribuzione di servizi turistici organizzati da operatori terzi**.

Di conseguenza, il cliente si impegna a **manlevare e tenere indenne la società**, i suoi amministratori, collaboratori e partner commerciali da qualsiasi richiesta di risarcimento, pretesa, danno, costo o responsabilità derivante da:

- inadempimenti o disservizi imputabili agli operatori turistici organizzatori o ai fornitori dei servizi;
- modifiche operative, cancellazioni o variazioni dei servizi disposte dai fornitori;
- comportamenti o omissioni imputabili ai vettori, alle strutture ricettive o ad altri fornitori coinvolti nell'esecuzione del viaggio.

Resta fermo il diritto del cliente di rivolgersi direttamente al **fornitore o operatore turistico responsabile dell'organizzazione ed erogazione del servizio** per eventuali contestazioni relative alla prestazione.

18. Validità delle comunicazioni elettroniche

Il cliente riconosce e accetta che **le comunicazioni effettuate tramite strumenti elettronici**, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- posta elettronica (email);
- sistemi di messaggistica istantanea (tra cui WhatsApp o sistemi equivalenti);
- piattaforme di prenotazione online;
- comunicazioni tramite siti web o portali della società;

sono da considerarsi **valide ed efficaci ai fini contrattuali**, ove utilizzate per l'invio di:

- preventivi;
- conferme di prenotazione;
- condizioni contrattuali;
- comunicazioni operative relative ai servizi acquistati.

Tali comunicazioni producono gli stessi effetti giuridici delle comunicazioni scritte tradizionali, salvo diversa disposizione prevista dalla normativa applicabile.

19. Variazioni di prezzo, cambio valuta e condizioni internazionali

Considerata la natura internazionale di molti servizi turistici commercializzati dalla società, il cliente prende atto che **alcune tariffe possono essere espresse o determinate sulla base di valute estere, sistemi di distribuzione internazionale o condizioni contrattuali stabilite dai fornitori dei servizi**.

Eventuali variazioni di prezzo potranno quindi derivare da fattori indipendenti dalla volontà della società, tra cui a titolo esemplificativo:

- oscillazioni dei tassi di cambio delle valute;
- aggiornamenti tariffari dei fornitori;
- variazioni dei costi di trasporto o delle tasse aeroportuali;
- aggiornamenti dei sistemi di prenotazione o delle disponibilità.

La società si impegna in ogni caso a **comunicare tempestivamente al cliente eventuali variazioni rilevanti prima della conferma definitiva della prenotazione**, salvo i casi in cui le condizioni tariffarie dei fornitori prevedano **tariffe dinamiche o soggette a disponibilità immediata**.