

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Servizio di consulenza e progettazione itinerari di viaggio ("Travel Design")

Ultimo aggiornamento: giugno 2026

Titolare del servizio:

Elemento Fuoco S.r.l.

Sede legale: Via Almerico Da Schio 8 — Milano (MI)

P.IVA / C.F.: 12188340967

PEC: elementofuocosrl@pec.it

Codice Destinatario (SDI): M5UXCR1

(di seguito, il "Fornitore")

ART. 1 — OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano la vendita del servizio di consulenza e progettazione personalizzata di itinerari di viaggio (il "Servizio"), consistente in una prestazione di natura esclusivamente intellettuale e consulenziale: analisi delle esigenze del Cliente, studio della destinazione, elaborazione di un itinerario personalizzato e consegna di un dossier di viaggio (il "Dossier") contenente proposte di strutture ricettive, trasporti, esperienze e attività, completo di indicazioni operative e collegamenti ai canali di prenotazione dei rispettivi fornitori.

1.2. Il Servizio ha ad oggetto unicamente l'attività di progettazione e consulenza. Il corrispettivo dovuto dal Cliente remunera esclusivamente tale prestazione intellettuale ed è determinato in misura fissa, indipendente dal costo dei servizi turistici che il Cliente deciderà eventualmente di acquistare.

ART. 2 — NATURA DEL SERVIZIO ED ESCLUSIONI

2.1. Il Fornitore NON è un'agenzia di viaggi, NON è un organizzatore né un venditore di pacchetti turistici o di servizi turistici collegati ai sensi del D.Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo) e del D.Lgs. 62/2018, e NON svolge attività di intermediazione turistica.

2.2. In particolare, il Fornitore: (a) non vende, non prenota e non acquista servizi turistici in nome o per conto del Cliente; (b) non incassa somme destinate a fornitori di servizi turistici; (c) non stipula contratti di viaggio; (d) non percepisce commissioni o provvigioni dai fornitori di servizi turistici indicati nel Dossier.

2.3. Ogni prenotazione e ogni acquisto di voli, alloggi, trasporti, esperienze o altri servizi turistici è effettuato direttamente e autonomamente dal Cliente, a proprio nome, presso i rispettivi fornitori (a titolo esemplificativo: compagnie aeree, strutture ricettive, piattaforme di prenotazione online). Il relativo contratto si perfeziona esclusivamente tra il Cliente e il fornitore del servizio turistico, alle condizioni da quest'ultimo praticate.

ART. 3 — MODALITÀ DI EROGAZIONE

3.1. Il Servizio si articola nelle seguenti fasi: (a) call conoscitiva preliminare per la raccolta delle esigenze, preferenze e budget del Cliente; (b) elaborazione del Dossier personalizzato; (c) consegna del Dossier in formato digitale entro il termine indicativo concordato in fase d'ordine;

(d) un ciclo di revisione del Dossier sulla base delle osservazioni del Cliente, da richiedersi entro 7 giorni dalla consegna.

3.2. Eventuali revisioni ulteriori o servizi aggiuntivi (ad esempio assistenza pre-partenza estesa) sono oggetto di separata quotazione.

3.3. La corretta erogazione del Servizio presuppone la collaborazione del Cliente nel fornire informazioni complete e veritiere. Ritardi del Cliente nella fornitura delle informazioni sospendono i termini di consegna.

ART. 4 — CORRISPETTIVO E PAGAMENTO

4.1. Il corrispettivo del Servizio è indicato sulla pagina di vendita o nel preventivo accettato dal Cliente, è espresso in euro, IVA inclusa ove applicabile, ed è determinato in misura fissa.

4.2. Salvo diverso accordo, il pagamento avviene: 50% a titolo di acconto alla conferma dell'ordine, 50% a saldo alla consegna del Dossier. Il pagamento è effettuato tramite i metodi indicati in fase d'ordine.

4.3. La lavorazione del Dossier ha inizio solo dopo l'incasso dell'acconto.

ART. 5 — DIRITTO DI RECESSO (CONSUMATORI)

5.1. Ai sensi degli artt. 52 e ss. del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il Cliente consumatore ha diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla sua conclusione, senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta all'indirizzo PEC del Fornitore o all'indirizzo email indicato sul sito.

5.2. Il Cliente che richieda l'inizio dell'esecuzione del Servizio prima della scadenza del termine di recesso (ad esempio fissando la call conoscitiva o richiedendo l'avvio della progettazione) è tenuto, in caso di recesso, a corrispondere un importo proporzionale a quanto eseguito fino al momento della comunicazione di recesso.

5.3. Ai sensi dell'art. 59, lett. a), del Codice del Consumo, il diritto di recesso è escluso qualora il Servizio sia stato interamente eseguito (Dossier consegnato), avendo il Cliente espressamente acconsentito all'esecuzione e riconosciuto la conseguente perdita del diritto di recesso.

ART. 6 — PROPRIETÀ INTELLETTUALE

6.1. Il Dossier è un'opera dell'ingegno di proprietà del Fornitore. Con il pagamento integrale del corrispettivo, il Cliente acquisisce una licenza d'uso personale, non esclusiva e non trasferibile, per finalità private legate al proprio viaggio.

6.2. È vietata la riproduzione, la rivendita, la diffusione o la cessione a terzi del Dossier, in tutto o in parte, senza autorizzazione scritta del Fornitore.

ART. 7 — RESPONSABILITÀ

7.1. Le informazioni contenute nel Dossier (prezzi, disponibilità, orari, condizioni dei fornitori) sono accurate alla data di consegna ma hanno natura indicativa: possono variare in qualsiasi momento per decisione dei fornitori terzi, senza che ciò comporti responsabilità del Fornitore.

7.2. Il Fornitore non è parte dei contratti tra il Cliente e i fornitori di servizi turistici e non risponde dell'esecuzione, della qualità, della cancellazione, della modifica o di qualsiasi inadempimento relativo a tali servizi. Eventuali reclami relativi ai servizi turistici devono essere rivolti dal Cliente

direttamente al fornitore interessato.

7.3. È onere del Cliente verificare, prima della partenza, la validità dei propri documenti di viaggio, i requisiti di ingresso del Paese di destinazione (visti, vaccinazioni, assicurazioni obbligatorie) e ogni prescrizione applicabile. Le indicazioni eventualmente contenute nel Dossier su tali aspetti hanno valore meramente orientativo.

7.4. Fermo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, la responsabilità del Fornitore per la prestazione consulenziale è in ogni caso limitata all'importo del corrispettivo pagato dal Cliente.

ART. 8 — TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

8.1. I dati personali del Cliente sono trattati in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003, secondo quanto descritto nell'informativa privacy disponibile sul sito del Fornitore.

ART. 9 — RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

9.1. Per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, il Cliente consumatore può ricorrere alla piattaforma europea ODR (Online Dispute Resolution) disponibile all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, ovvero agli organismi di mediazione e conciliazione previsti dalla normativa vigente.

9.2. Per ogni controversia relativa alle presenti Condizioni è competente il foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente consumatore, se ubicato nel territorio italiano. Nei rapporti con Clienti non consumatori è competente in via esclusiva il foro di Milano.

ART. 10 — LEGGE APPLICABILE E DISPOSIZIONI FINALI

10.1. Le presenti Condizioni sono regolate dalla legge italiana.

10.2. L'eventuale invalidità di una singola clausola non pregiudica la validità delle restanti.

10.3. Il Fornitore può aggiornare le presenti Condizioni; al contratto si applica la versione in vigore al momento dell'ordine.

Confermando l'ordine, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni Generali di Vendita e, ove richieda l'avvio immediato del Servizio, di acconsentire espressamente all'esecuzione prima della scadenza del termine di recesso, ai sensi dell'art. 5.