

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V. («Rutopía»), società regolarmente costituita ai sensi delle leggi degli Stati Uniti Messicani, con codice fiscale RFC RTB190503F13 e sede legale in Avenida Francisco Sosa n. 29, piano 2, Colonia del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Città del Messico, è proprietaria e gestore della piattaforma denominata «Rutopía», accessibile all'indirizzo www.rutopia.com (la «Piattaforma»), nonché dei canali digitali, delle applicazioni e dei mezzi di contatto associati.

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (le «Condizioni») hanno lo scopo di disciplinare i rapporti giuridici tra Rutopía e le diverse persone che interagiscono con essa nell'ambito della sua attività di intermediario turistico specializzato nel turismo sostenibile e bioculturale in Messico. Tali rapporti comprendono quelli che Rutopía instaura con: (i) i viaggiatori che stipulano contratti per servizi di viaggio; (ii) i canali di vendita digitali o tradizionali attraverso cui Rutopía distribuisce i propri servizi; (iii) gli operatori locali e le aziende fornitrici di servizi operativi che partecipano all'esecuzione dei viaggi; e (iv) le strutture ricettive, di ristorazione, di trasporto, i fornitori di attività e gli altri fornitori di servizi turistici.

L'utilizzo della Piattaforma, la richiesta o la stipula di qualsiasi servizio di Rutopía, o l'inizio di qualsiasi rapporto commerciale con Rutopía in qualità di operatore locale, canale di vendita o fornitore di servizi, implica la piena, libera e incondizionata accettazione delle presenti Condizioni nella versione vigente al momento dell'inizio di tale rapporto.

DEFINIZIONI GENERALI

Ai fini delle presenti Condizioni, i seguenti termini hanno il significato di seguito indicato, indipendentemente dal fatto che compaiano al singolare o al plurale:

«Canale di vendita»: Piattaforma digitale o agenzia tradizionale attraverso la quale viene ricevuta la richiesta del Viaggiatore e trasmessa a Rutopía per la prestazione dei servizi.

«Contratto di viaggio»: Accordo stipulato tra Rutopía e il Viaggiatore che documenta le condizioni del Pacchetto turistico contrattato, incorporando le presenti Condizioni come parte integrante.

«Dati personali»: Qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, inclusi i Dati personali sensibili.

«Dati personali sensibili»: Dati che possono rivelare l'origine razziale o etnica, lo stato di salute attuale o futuro, informazioni genetiche, convinzioni religiose, filosofiche o morali, l'appartenenza sindacale, preferenze alimentari nella misura in cui rivelino condizioni di salute o convinzioni religiose, e altri dati che la normativa applicabile qualifica come sensibili.

«Direttiva PTD»: Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa ai

pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, nonché le sue trasposizioni nazionali in Francia (Ordonnance n° 2017-1717) e in Italia (D.Lgs. 62/2018).

«Itinerario»: Documento che descrive i servizi, le date, la sistemazione, le attività, il trasporto e gli altri elementi del Pacchetto turistico concordati con il Viaggiatore.

«Operatore locale»: Persona fisica o giuridica con cui Rutopía ha un rapporto commerciale diretto per il coordinamento e l'esecuzione dei servizi nella destinazione, nell'ambito di un contratto formale o mediante l'accettazione delle presenti Condizioni. L'Operatore locale può prestare i servizi direttamente o subappaltarli a Fornitori di servizi per la loro esecuzione, assumendosi in ogni caso la responsabilità primaria per tali servizi nei confronti del Viaggiatore o di Rutopía.

«Pacchetto turistico»: Combinazione di almeno due tipologie di servizi di viaggio (alloggio, trasporto, guide o altri servizi turistici significativi) venduta da Rutopía a prezzo globale o combinato per un unico viaggio o vacanza.

«Piattaforma»: Il sito web www.rutopia.com e gli altri canali digitali gestiti da Rutopía, incluse le applicazioni di messaggistica integrate, gli strumenti e i sistemi di gestione dei viaggi.

«Fornitore di servizi»: Struttura ricettiva, ristorante, vettore, guida turistica o altro fornitore che presta un servizio specifico nell'ambito del Pacchetto turistico, contrattato direttamente da Rutopía o da un Operatore locale. Quando Rutopía contrae direttamente con un Fornitore di servizi senza l'intermediazione di un Operatore locale, tale Fornitore assumerà anche gli obblighi propri dell'Operatore locale in relazione al proprio servizio.

«GDPR»: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

«Rutopía»: Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V., in qualità di intermediario turistico e organizzatore di Pacchetti turistici.

«Travel Companion»: Personale di Rutopía incaricato dell'accompagnamento e dell'assistenza a distanza del Viaggiatore prima e durante il viaggio, tramite mezzi digitali. L'assistenza del Travel Companion è prestata esclusivamente da remoto e non implica la presenza fisica nella destinazione.

«Viaggiatore»: Qualsiasi persona fisica che stipula o intende stipulare un Pacchetto turistico con Rutopía, direttamente o tramite un Canale di vendita, per finalità turistiche o di svago.

TITOLO I. Condizioni applicabili al Viaggiatore

I.1 Natura dei servizi e ruolo di Rutopía

Rutopía è un'azienda di intermediazione e coordinamento turistico specializzata nel turismo sostenibile e bioculturale. La sua attività consiste nel progettare itinerari personalizzati, nel selezionare con diligenza gli Operatori locali e i Fornitori di servizi più adatti a ciascun viaggio, nel coordinare l'esecuzione logistica del Pacchetto turistico e nel fornire un accompagnamento continuo al Viaggiatore prima e durante il viaggio tramite il team di Travel Companion.

I.1.1 Cosa fa Rutopía. Rutopía presta i seguenti servizi in qualità di intermediario e coordinatore turistico: (i) progettazione e personalizzazione degli itinerari in base alle esigenze del Viaggiatore; (ii) selezione diligente di Operatori locali, Fornitori di servizi, strutture ricettive e guide turistiche; (iii) gestione e coordinamento delle prenotazioni per conto del Viaggiatore; (iv) gestione amministrativa del Contratto di viaggio e dei documenti associati; (v) accompagnamento e assistenza permanenti tramite il team di Travel Companion; e (vi) gestione degli incidenti e dei reclami nei confronti degli Operatori locali e dei Fornitori di servizi.

I.1.2 Cosa non fa Rutopía. Rutopía non è proprietaria né gestore degli hotel, dei mezzi di trasporto, dei ristoranti, dei servizi di guida turistica, delle attività ricreative né di alcun altro servizio a erogazione diretta incluso nei Pacchetti turistici. Tali servizi sono eseguiti in modo indipendente dagli Operatori locali e dai Fornitori di servizi, che agiscono come appaltatori indipendenti con i propri team, strutture e personale. Rutopía non dirige, supervisiona né controlla in tempo reale le attività operative di tali fornitori, e il suo rapporto con essi è di natura commerciale e di coordinamento.

I.1.3 Portata degli obblighi di Rutopía. L'obbligo di Rutopía nei confronti del Viaggiatore è quello di un intermediario diligente: agire con professionalità nella selezione e nel coordinamento dei fornitori che eseguiranno i servizi del Pacchetto turistico, e gestire attivamente qualsiasi incidente o inadempimento che possa verificarsi. Quando un inadempimento sia attribuibile a un Operatore locale o a un Fornitore di servizi, Rutopía può esercitare, in nome o a supporto del Viaggiatore, le azioni disponibili per trasferire al soggetto competente la responsabilità o i reclami derivanti da tale inadempimento, conformemente agli accordi in essere con tali fornitori.

I.1.4 Designazione normativa come organizzatore. Ai sensi della normativa messicana (Ley General de Turismo) e, ove applicabile, della normativa europea (Direttiva PTD 2015/2302), Rutopía è classificata come «organizzatore» di Pacchetti turistici in ragione della combinazione e della commercializzazione di servizi di viaggio che realizza. Tale designazione normativa non implica che Rutopía sia l'esecutrice diretta dei servizi operativi del Pacchetto turistico, né che la sua responsabilità si estenda oltre i servizi che essa presta effettivamente in qualità di intermediario e coordinatore. Nei casi in cui la normativa applicabile imponga all'organizzatore obblighi minimi nei confronti del Viaggiatore che non possono essere esclusi contrattualmente, Rutopía rispetterà tali obblighi e, nella misura in cui l'inadempimento sia attribuibile a un Operatore locale o a un Fornitore di servizi, eserciterà le azioni per trasferire la responsabilità o il reclamo al soggetto competente.

I.1.5 Responsabilità di Rutopía. Conformemente al modello di intermediazione e coordinamento

descritto nella sezione I.1.1, la responsabilità di Rutopía nei confronti del Viaggiatore comprende: (i) la corretta prestazione dei servizi che Rutopía esegue direttamente — progettazione dell'itinerario, coordinamento logistico, gestione delle prenotazioni e accompagnamento da remoto tramite Travel Companion —; e (ii) il rispetto degli obblighi minimi che la normativa applicabile impone all'organizzatore di Pacchetti turistici, inclusa la gestione diligente degli incidenti. I servizi a erogazione diretta — alloggio, trasporto, attività, ristorazione, guide turistiche — sono responsabilità primaria degli Operatori locali e dei Fornitori di servizi che li eseguono.

I.2 Informazioni precontrattuali

Prima della stipula del Contratto di viaggio, Rutopía fornirà al Viaggiatore, in modo chiaro, comprensibile e su un supporto durevole, le seguenti informazioni precontrattuali:

- Le caratteristiche principali del Pacchetto turistico: destinazione/i, itinerario completo, date di inizio e fine, numero di pernottamenti, tipologia e categoria della sistemazione, servizi di trasporto inclusi, pasti inclusi, visite e attività programmate.
- Il prezzo totale del Pacchetto turistico, incluse tutte le imposte, tasse e commissioni di servizio di Rutopía applicabili, o in mancanza il metodo di calcolo del prezzo quando non possa essere determinato in anticipo con precisione.
- Le condizioni di pagamento, incluso l'importo dell'acconto iniziale e il calendario dei pagamenti.
- Le condizioni di modifica e cancellazione, incluse le penali applicabili.
- I dati identificativi e di contatto di Rutopía in qualità di organizzatore, incluso il suo numero di iscrizione al Registro Nazionale del Turismo (Registro Nacional de Turismo, RNT), quando disponibile.
- Informazioni sui passaporti, visti e formalità sanitarie richiesti per la destinazione, nella misura in cui Rutopía ne disponga.
- La disponibilità di assicurazioni facoltative o la raccomandazione di stipulare un'assicurazione di viaggio.

Le informazioni precontrattuali fanno parte integrante del Contratto di viaggio e vincolano Rutopía nei termini in cui sono state comunicate, fatte salve le modifiche espressamente concordate tra le parti prima della stipula del contratto.

I.3 Processo di prenotazione

I.3.1 Richiesta di viaggio. Per avviare il processo di prenotazione, il Viaggiatore o il Canale di vendita corrispondente deve fornire a Rutopía le seguenti informazioni minime tramite uno qualsiasi dei canali disponibili (la Piattaforma, e-mail, messaggistica digitale o Canale di vendita): nome del titolare del viaggio, mezzo di contatto preferito, date indicative, regione o destinazione desiderata, durata del viaggio, numero di viaggiatori, budget approssimativo, paese di residenza e servizi richiesti (alloggio, trasporto, attività). Queste informazioni saranno utilizzate da uno Specialista di viaggio di Rutopía per progettare un itinerario personalizzato.

I.3.2 Proposta di itinerario. Entro due (2) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, uno Specialista di viaggio di Rutopía contatterà il Viaggiatore per confermare le informazioni fornite e inviare una proposta di itinerario. Tale itinerario conterrà le date di viaggio, le strutture ricettive suggerite, le attività, il trasporto, il prezzo totale del Pacchetto turistico come cifra globale con indicazione chiara delle inclusioni e delle esclusioni del servizio, le condizioni di pagamento e cancellazione, nonché le inclusioni e le esclusioni espresse del servizio.

Le fotografie e le immagini incluse nell'itinerario hanno carattere meramente illustrativo e non costituiscono una rappresentazione esatta delle strutture o dei servizi che saranno prestati.

I.3.3 Validità del preventivo. Il preventivo incluso nell'itinerario avrà una validità di ventiquattro (24) ore dalla sua trasmissione al Viaggiatore. Trascorso tale termine senza che sia stata confermata una prenotazione mediante il pagamento dell'acconto iniziale, Rutopía non garantisce la disponibilità dei servizi né la validità dei prezzi indicati, e potrà sottoporre la prenotazione a un nuovo preventivo.

I.3.4 Conferma e vincolatività del contratto. Il Contratto di viaggio si perfeziona ed è giuridicamente vincolante per entrambe le parti nel momento in cui Rutopía riceve il pagamento dell'acconto iniziale previsto dalla sezione I.4.1 delle presenti Condizioni. Da quel momento, Rutopía assume l'impegno di coordinare e gestire il Pacchetto turistico in conformità con i termini dell'itinerario concordato.

I.4 Prezzo e condizioni di pagamento

I.4.1 Composizione del prezzo totale. Il «Prezzo totale» del Pacchetto turistico comprende: (i) il costo di tutti i servizi inclusi nell'itinerario; (ii) le imposte e le tasse applicabili; e (iii) la commissione di servizio di Rutopía, che può includere commissioni delle piattaforme di distribuzione quando la prenotazione viene effettuata tramite un Canale di vendita. Il Prezzo totale è determinato definitivamente nell'itinerario confermato. La commissione di servizio di Rutopía è variabile e dipende dal livello di personalizzazione e dalla complessità della prenotazione; in nessun caso saranno addebitati oneri aggiuntivi non comunicati al Viaggiatore prima della conferma della prenotazione.

I.4.2 Valuta di pagamento. Il Prezzo totale sarà espresso nella valuta concordata con il Viaggiatore al momento del preventivo, che potrà essere il peso messicano (MXN), il dollaro statunitense (USD), l'euro (EUR) o la sterlina britannica (GBP).

I.4.3 Piano di pagamento. Il seguente piano di pagamento costituisce un riferimento di base, che potrà essere adattato di comune accordo con lo Specialista di viaggio in base alle esigenze di ciascuna prenotazione:

1. Acconto iniziale non rimborsabile: minimo 30% del Prezzo totale alla conferma della prenotazione.

2. Il saldo residuo sarà versato secondo il piano di pagamento concordato con lo Specialista di viaggio, che potrà prevedere uno o più pagamenti parziali, con il Prezzo totale saldato integralmente almeno sessanta (60) giorni di calendario prima dell'inizio del viaggio.
3. Per i viaggi con inizio entro sessanta (60) giorni dalla conferma, il Prezzo totale deve essere versato integralmente al momento della prenotazione.

Se il Viaggiatore non completa il pagamento totale nelle date previste, Rutopía potrà cancellare la prenotazione applicando le penali di cancellazione previste dalla sezione I.6.2, fatto salvo il diritto di trattenere l'acconto iniziale.

I.4.4 Mezzi di pagamento. Il Viaggiatore può effettuare i pagamenti tramite: (i) bonifico bancario nazionale SPEI; (ii) bonifico internazionale SWIFT; (iii) addebito su carta di credito o debito attraverso il motore di pagamento della Piattaforma; (iv) Apple Pay; o (v) bonifico SEPA, per i Viaggiatori residenti nella Zona Euro. Le commissioni o i costi che possono essere applicati dai fornitori del servizio di pagamento sono indipendenti dal Prezzo totale e sono a carico del Viaggiatore.

I.4.5 Modifica del prezzo. Il prezzo del Pacchetto turistico può essere modificato unilateralmente da Rutopía solo nei seguenti casi, e solo se espressamente previsto nel Contratto di viaggio: (a) variazione del costo del carburante o di altre fonti energetiche; (b) variazione delle imposte o delle tasse turistiche stabilite dall'autorità competente; o (c) variazione dei tassi di cambio rilevanti per il Pacchetto turistico. In nessun caso il prezzo può essere aumentato di oltre l'otto per cento (8%) del prezzo originale senza che il Viaggiatore abbia il diritto di recedere anticipatamente dal contratto e ottenere il rimborso integrale di tutti gli importi versati. Qualsiasi aumento di prezzo deve essere notificato al Viaggiatore con almeno venti (20) giorni di calendario di anticipo rispetto all'inizio del viaggio.

I.5 Modifiche all'itinerario

I.5.1 Modifiche richieste dal Viaggiatore. Il Viaggiatore può richiedere modifiche all'itinerario confermato, subordinatamente alla disponibilità, entro un periodo di grazia di quindici (15) giorni di calendario dalla data del pagamento dell'acconto iniziale, senza applicazione di penali. Tuttavia, le modifiche che comportino un servizio di costo superiore o l'aggiunta di nuovi servizi genereranno i corrispondenti oneri aggiuntivi.

Dopo il periodo di grazia, è consentita una (1) modifica gratuita per prenotazione. Rutopía può, a sua discrezione, applicare una tariffa di gestione di cento dollari statunitensi (100 USD) per richiesta per servizi amministrativi. Non possono essere richieste modifiche nei quindici (15) giorni di calendario precedenti la data di inizio del viaggio.

I.5.2 Modifiche sostanziali avviate da Rutopía. Qualora, prima dell'inizio del viaggio, Rutopía si trovasse nella necessità di modificare in modo significativo uno degli elementi essenziali del Pacchetto turistico (intesi come la destinazione, la tipologia o la categoria della sistemazione, il trasporto principale o un'attività che rappresenti una parte sostanziale del viaggio), ne darà

comunicazione al Viaggiatore senza indugio e al più tardi venti (20) giorni di calendario prima dell'inizio del viaggio, indicando la natura della modifica e la sua incidenza sul prezzo, ove applicabile. Il Viaggiatore avrà il diritto di: (a) accettare la modifica; (b) risolvere il Contratto di viaggio e ricevere il rimborso integrale di tutti gli importi versati, senza penale; o (c) richiedere a Rutopía una proposta alternativa di Pacchetto turistico di valore equivalente, subordinatamente alla disponibilità e alla previa accettazione di entrambe le parti. Il Viaggiatore dovrà comunicare la propria decisione a Rutopía entro cinque (5) giorni di calendario dalla notifica.

I.6 Cancellazioni e risoluzione del contratto

I.6.1 Cancellazione da parte del Viaggiatore. Il Viaggiatore può cancellare il Pacchetto turistico in qualsiasi momento prima del suo inizio, mediante comunicazione scritta al proprio Specialista di viaggio o all'indirizzo viaja@rutopia.com. La cancellazione è soggetta alle seguenti penali sul Prezzo totale:

1. Con più di 60 giorni di calendario di anticipo rispetto alla data di inizio: penale pari all'acconto iniziale non rimborsabile (30%).
2. Tra 31 e 60 giorni di calendario prima dell'inizio: penale del 50% del Prezzo totale.
3. Tra 16 e 30 giorni di calendario prima dell'inizio: penale del 70% del Prezzo totale.
4. Con 15 o meno giorni di calendario prima dell'inizio: penale del 100% del Prezzo totale.

Le penali di cui sopra si applicano ai servizi contrattati direttamente con Rutopía. Alcuni servizi individuali (alloggio, attività specifiche) possono essere soggetti alle politiche di cancellazione proprie del Fornitore di servizi, che saranno comunicate al Viaggiatore nell'itinerario. La cancellazione di un servizio individuale non incide sugli altri servizi del Pacchetto turistico, salvo che il servizio cancellato sia un elemento essenziale che renda impossibile l'esecuzione del resto. Fermo quanto sopra, il Viaggiatore può applicare l'importo trattenuto come credito a favore per la stipula di un nuovo Pacchetto turistico con Rutopía, purché la nuova prenotazione venga confermata entro l'anno solare successivo alla data di inizio del viaggio cancellato. Tale credito non è cedibile, non matura interessi e non è convertibile in denaro contante.

I.6.2 Cancellazione da parte di Rutopía. Rutopía può cancellare il Pacchetto turistico prima del suo inizio nei seguenti casi:

1. Quando il numero di Viaggiatori confermati è inferiore al minimo necessario per l'esecuzione del viaggio, ove applicabile, notificando al Viaggiatore il preavviso minimo previsto nell'itinerario o nella Direttiva PTD per i viaggiatori europei.
2. Per cause di forza maggiore o circostanze straordinarie e inevitabili nella destinazione che rendano impossibile l'esecuzione del viaggio (disastri naturali, dichiarazioni di emergenza sanitaria, conflitti armati o altre situazioni analoghe).
3. Quando, dopo la conferma della prenotazione, si accerti che il Viaggiatore abbia ommesso di comunicare condizioni di salute, allergie o altre circostanze personali rilevanti che, se fossero state note in tempo, avrebbero impedito a Rutopía di progettare o confermare il Pacchetto turistico nei termini concordati, e che rendano impossibile la prestazione sicura dei servizi. In tal

caso, Rutopía rimborserà al Viaggiatore gli importi versati, deducendo i costi non recuperabili già sostenuti.

In tutti i casi, Rutopía rimborserà al Viaggiatore l'intero importo di tutti i pagamenti effettuati, senza applicazione di alcuna penale. Nello scenario (i), il Viaggiatore non avrà diritto a un indennizzo aggiuntivo. Nello scenario (ii), non sarà dovuto alcun indennizzo aggiuntivo trattandosi di circostanze straordinarie.

I.6.3 Diritto di recesso senza penale. Il Viaggiatore può risolvere il Contratto di viaggio senza pagare alcuna penale, con rimborso integrale, nei seguenti casi: (i) quando Rutopía notifichi un aumento di prezzo superiore all'8% del Prezzo totale; (ii) quando Rutopía notifichi una modifica sostanziale (intesa come la destinazione principale, la sistemazione della categoria o tipologia concordata, il trasporto principale, o qualsiasi attività che rappresenti una parte sostanziale del valore o della motivazione del viaggio conformemente all'itinerario confermato) del Pacchetto turistico; o (iii) quando nella destinazione si verifichino circostanze straordinarie e inevitabili che incidano significativamente sull'esecuzione del Pacchetto turistico, inclusi gravi rischi per la salute, la sicurezza o la fattibilità del viaggio. Il Viaggiatore deve esercitare tale diritto mediante comunicazione scritta indirizzata a Rutopía all'indirizzo viaja@rutopia.com, entro il termine indicato nella relativa notifica.

I.7 Responsabilità di Rutopía nei confronti del Viaggiatore

I.7.1 Portata della responsabilità. Rutopía, in qualità di organizzatore del Pacchetto turistico, si impegna ad agire con la dovuta diligenza nella selezione degli Operatori locali e dei Fornitori di servizi, nonché nel coordinamento dei servizi inclusi nell'itinerario confermato.

In caso di inadempimento o carenza nell'esecuzione di servizi del Pacchetto turistico direttamente imputabile a Rutopía o agli Operatori locali e Fornitori di servizi da essa selezionati, Rutopía gestirà le azioni correttive o compensative applicabili, in conformità con le sezioni I.7.2 e I.7.3 delle presenti Condizioni.

La responsabilità di Rutopía non si estende ai danni o agli inadempimenti derivanti da: (i) cause di forza maggiore o circostanze straordinarie e inevitabili; (ii) atti od omissioni del Viaggiatore stesso; o (iii) il comportamento di terzi estranei al Pacchetto turistico che non fosse ragionevolmente prevedibile né evitabile da parte di Rutopía.

Rutopía dispone di un'assicurazione di Responsabilità civile professionale che copre errori od omissioni nella gestione dei servizi turistici contrattati. Tale copertura non comprende lesioni personali né danni materiali subiti dal Viaggiatore durante lo svolgimento delle attività. Per la sicurezza del Viaggiatore e al fine di coprire qualsiasi eventualità che possa derivare dalle attività svolte, è necessario e obbligatorio che ciascun Viaggiatore stipuli un'assicurazione di viaggio che includa copertura medica, infortuni e cancellazione, adeguata alla natura delle attività selezionate.

I.7.2 Limitazione di responsabilità. La responsabilità di Rutopía nei confronti del Viaggiatore è limitata, salvo nei casi di dolo o colpa grave di Rutopía, alle seguenti situazioni:

1. Non sono imputabili a Rutopía i danni causati da: (a) il Viaggiatore stesso; (b) un terzo estraneo al Pacchetto turistico il cui comportamento non fosse ragionevolmente prevedibile né evitabile; o (c) circostanze di forza maggiore o caso fortuito.
2. Rutopía non sarà responsabile per i danni o le perdite risultanti da informazioni false, incomplete o inesatte fornite dal Viaggiatore durante il processo di prenotazione.
3. Le lesioni, malattie, incidenti o altri eventi avversi che si verifichino durante attività di avventura o ad alto rischio, quando il Viaggiatore sia stato debitamente informato dei rischi e abbia sottoscritto la corrispondente dichiarazione di partecipazione volontaria, non generano responsabilità per Rutopía, fatti salvi gli obblighi di assistenza previsti dalla sezione I.8.

Le limitazioni di cui sopra non possono essere invocate in pregiudizio dei diritti minimi che la normativa applicabile riconosce al Viaggiatore in quanto consumatore, in particolare quelli previsti dalla Direttiva PTD per i Viaggiatori residenti nell'Unione europea.

I.7.3 Procedure di reclamo. Il Viaggiatore che riscontri un inadempimento o una carenza nella prestazione dei servizi deve comunicarlo per iscritto (al proprio Travel Companion o all'indirizzo viaja@rutopia.com) nel più breve tempo possibile, affinché Rutopía possa adottare misure correttive. La notifica tempestiva è un requisito affinché Rutopía possa rimediare all'inadempimento e, se del caso, concordare le compensazioni applicabili. Rutopía accuserà ricevuta di ogni reclamo e lo gestirà entro un massimo di quindici (15) giorni lavorativi.

I.7.4 Responsabilità primaria dei Fornitori di servizi. Il Viaggiatore riconosce e accetta che i servizi di alloggio, trasporto, guida turistica, attività ricreative e altri servizi a erogazione diretta inclusi nel Pacchetto turistico sono prestati da Operatori locali e Fornitori di servizi che agiscono come aziende indipendenti, e che sono questi ultimi, in prima istanza, i diretti responsabili della corretta esecuzione di tali servizi. Di conseguenza:

(a) Servizi operati da terzi. Rutopía non sarà responsabile per i danni, le lesioni, le perdite o i pregiudizi subiti dal Viaggiatore come diretta conseguenza di un inadempimento, negligenza o scarsa esecuzione da parte di un Operatore locale o di un Fornitore di servizi nella prestazione dei propri servizi, salvo laddove tali danni siano diretta conseguenza della mancanza di diligenza di Rutopía nella selezione o nel coordinamento del fornitore responsabile.

(b) Gestione attiva dei reclami. Fermo quanto sopra, Rutopía può gestire attivamente, in nome del Viaggiatore o in proprio nome, qualsiasi reclamo giustificato nei confronti dell'Operatore locale o del Fornitore di servizi responsabile dell'inadempimento, e informerà il Viaggiatore del risultato entro il termine massimo previsto dalla sezione I.7.3.

(c) Servizi contrattati direttamente dal Viaggiatore. Rutopía non assume alcuna responsabilità in relazione ai servizi turistici che il Viaggiatore contrae direttamente con altri operatori esterni o fornitori locali durante il viaggio, al di fuori dell'itinerario confermato e senza il coinvolgimento di

Rutopía.

I.8 Assistenza al Viaggiatore — Travel Companion

Rutopía fornirà al Viaggiatore un'assistenza remota permanente prima e durante il viaggio tramite il team di Travel Companion. Tale assistenza è prestata esclusivamente tramite mezzi digitali e non implica la presenza fisica del Travel Companion nella destinazione. Questa assistenza comprende:

- Contatto pre-viaggio per condividere l'itinerario definitivo, le conferme di prenotazione, le informazioni logistiche e i contatti di emergenza.
- Un canale di comunicazione diretto durante il viaggio, continuamente disponibile tramite mezzi digitali, per gestire incidenti, risolvere emergenze o coordinare cambiamenti imprevisti.
- Coordinamento con i Fornitori di servizi e gli Operatori locali per risolvere gli incidenti che si verifichino durante l'esecuzione del Pacchetto turistico.
- Assistenza per accedere ai servizi di emergenza locali, ai servizi medici, ai consolati o ad altre autorità, quando le circostanze lo richiedano.
- Gestione delle richieste di servizi aggiuntivi al Pacchetto turistico, a condizione che siano formulate per iscritto e subordinate alla disponibilità e alla conferma espressa di Rutopía.

L'assistenza del Travel Companion non esonera il Viaggiatore dall'obbligo di stipulare un'assicurazione di viaggio previsto dalla sezione I.9.

I.9 Obbligo di stipulare un'assicurazione di viaggio

Il Viaggiatore è contrattualmente obbligato a disporre di un'assicurazione di viaggio valida prima dell'inizio del Pacchetto turistico, che copra come minimo: (i) assistenza medica e spese di ricovero nella destinazione; (ii) rimpatrio sanitario e in caso di decesso; (iii) cancellazione o interruzione del viaggio per cause indipendenti dalla volontà del Viaggiatore; e (iv) evacuazione di emergenza. Per i viaggi che includano attività di turismo avventuroso o naturalistico, l'assicurazione deve coprire espressamente tali attività.

La mancata stipula dell'assicurazione o l'insufficienza delle coperture contrattate è responsabilità esclusiva del Viaggiatore. Rutopía non è tenuta a verificare il rispetto di tale obbligo prima dell'inizio del viaggio, né assume alcuna responsabilità per i danni, le spese o le perdite subiti dal Viaggiatore a causa della mancata stipula dell'assicurazione richiesta o della stipula di un'assicurazione con coperture insufficienti.

Rutopía può, a sua esclusiva discrezione, fornire al Viaggiatore informazioni sui prodotti assicurativi disponibili, senza che ciò implichi la prestazione di servizi di consulenza assicurativa né costituisca un obbligo a suo carico.

Per i viaggi che includano attività di turismo avventuroso o naturalistico (escursionismo, kayak, speleologia, mountain bike o altri), il Viaggiatore dichiara di essere a conoscenza e di accettare

espressamente i rischi inerenti a tali attività, e riconosce che la stipula di un'assicurazione specifica per le attività di avventura è obbligatoria e di sua esclusiva responsabilità.

I.10 Obblighi e responsabilità del Viaggiatore

Il Viaggiatore si impegna a:

- Fornire informazioni veritiere, complete e aggiornate durante il processo di prenotazione, inclusi i dati del passaporto, le allergie alimentari o le condizioni di salute rilevanti per la pianificazione del viaggio.
- Verificare e rispettare i requisiti di ingresso nella destinazione, inclusi la validità del passaporto, i visti necessari e i requisiti sanitari o di immigrazione stabiliti dalle autorità messicane e da quelle del paese di residenza del Viaggiatore. Rutopía può fornire informazioni orientative, ma non assume responsabilità per l'idoneità dei documenti del Viaggiatore.
- Seguire le istruzioni del Travel Companion e delle guide durante il viaggio, in particolare nelle attività di avventura o in ambienti con rischi naturali.
- Comportarsi con rispetto verso le comunità locali, il patrimonio culturale e gli ecosistemi visitati, in linea con i principi di rispetto del patrimonio culturale, delle comunità locali e degli ecosistemi che regolano le operazioni di Rutopía.
- Notificare a Rutopía per iscritto (a viaja@rutopia.com o tramite il proprio Travel Companion) nel più breve tempo possibile qualsiasi incidente o insoddisfazione riguardo ai servizi ricevuti, per consentirne la gestione in tempo reale.
- Essere maggiorenne, o nel caso di Viaggiatori minorenni, essere accompagnati dal proprio tutore legale che assume la responsabilità genitoriale durante il viaggio e deve sottoscrivere il Contratto di viaggio in rappresentanza del minore.

I.11 Diritti aggiuntivi dei Viaggiatori residenti nell'Unione europea

Rutopía riconosce che i Viaggiatori con residenza abituale in uno Stato membro dell'Unione europea («Viaggiatori europei») possono essere tutelati dalla normativa UE, in particolare dalla Direttiva PTD e dal GDPR, indipendentemente dalla legge designata alla sezione VII.1 delle presenti Condizioni. Di conseguenza, Rutopía assume i seguenti impegni aggiuntivi a favore dei Viaggiatori europei:

1. Rutopía rispetta gli obblighi di informazione precontrattuale e contrattuale previsti dagli articoli 5 e 7 della Direttiva PTD e delle sue trasposizioni nazionali.
2. Il prezzo del Pacchetto turistico non può essere aumentato di oltre l'8% senza che il Viaggiatore abbia il diritto di risolvere il contratto con rimborso integrale, ai sensi dell'articolo 10 della Direttiva PTD. Tale limite si applica esclusivamente agli aumenti di prezzo derivanti da variazioni di costi, imposte o tassi di cambio, e non agli oneri aggiuntivi concordati per l'incorporazione di nuovi servizi nel Pacchetto turistico.
3. In caso di insolvenza di Rutopía, gli importi versati dal Viaggiatore saranno protetti nella misura prevista dai meccanismi di garanzia di cui dispone Rutopía o il Canale di vendita, come comunicato nel Contratto di viaggio.

4. Il trattamento dei Dati personali dei Viaggiatori europei sarà effettuato in conformità con il GDPR, incluso il trattamento dei dati sensibili (preferenze alimentari) sulla base del consenso esplicito.

5. I Viaggiatori europei hanno il diritto di presentare reclami a Rutopía nei termini della sezione I.7.3 e, se del caso, alle autorità competenti del proprio paese di residenza, fatto salvo il foro concordato alla sezione VII.1.

TITOLO II. Piattaforma e Proprietà intellettuale

II.1 Licenza d'uso della Piattaforma. Rutopía concede al Viaggiatore e agli altri utenti della Piattaforma una licenza d'uso limitata, non esclusiva, non cedibile e non sublicenziabile per accedere alla Piattaforma e utilizzarla con la finalità esclusiva di richiedere, stipulare e gestire Pacchetti turistici, nei termini delle presenti Condizioni. Tale licenza è concessa nello stato in cui si trova e non implica il trasferimento di alcun diritto di proprietà intellettuale o industriale.

II.2 Proprietà intellettuale. La Piattaforma, i suoi contenuti, design, codice sorgente, marchi, loghi, denominazioni commerciali, fotografie, testi e itinerari creati da Rutopía sono di proprietà di Rutopía o dei suoi licenzianti, e sono protetti dalla normativa messicana e internazionale in materia di proprietà intellettuale e industriale. L'utente si impegna a non copiare, riprodurre, modificare, distribuire o utilizzare alcuno di tali elementi senza previa autorizzazione scritta di Rutopía.

II.3 Corretto utilizzo della Piattaforma. L'utente si obbliga a utilizzare la Piattaforma in conformità con la legge e l'ordine pubblico, astenendosi da: (i) accesso non autorizzato a sistemi o dati di terzi; (ii) introduzione di codice malevolo o che interferisca con il funzionamento della Piattaforma; (iii) spacciarsi per rappresentante di Rutopía; (iv) raccolta non autorizzata di dati di altri utenti; o (v) qualsiasi atto che pregiudichi la reputazione, gli interessi o le operazioni di Rutopía o di terzi.

II.4 Disponibilità e manutenzione. Rutopía si adopererà per mantenere la Piattaforma continuamente disponibile, ma non garantisce il suo funzionamento ininterrotto. Rutopía potrà sospendere temporaneamente l'accesso alla Piattaforma per ragioni di manutenzione, aggiornamenti o circostanze tecniche impreviste, senza che ciò generi responsabilità per Rutopía, salvo laddove tale sospensione incida direttamente sull'esecuzione di un Pacchetto turistico già confermato.

II.5 Cookie e tecnologie di tracciamento. La Piattaforma utilizza cookie e tecnologie simili per le finalità descritte nella Cookie Policy disponibile su www.rutopia.com. L'utente può gestire le proprie preferenze sui cookie nelle impostazioni del browser o tramite il pannello di gestione dei cookie della Piattaforma. Il rifiuto di determinati cookie può limitare alcune funzionalità della Piattaforma.

TITOLO III. Trattamento dei dati personali

III.1 Titolare del trattamento. Il titolare del trattamento dei Dati personali è Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V., con sede legale in Avenida Francisco Sosa n. 29, piano 2, Colonia del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Città del Messico. Indirizzo e-mail di contatto: viaja@rutopia.com.

III.2 Dati raccolti e basi giuridiche. Rutopía raccoglie e tratta i seguenti dati personali dei Viaggiatori e degli altri utenti:

- Dati identificativi: nome completo, numero di passaporto e scadenza, paese di rilascio, data di nascita, nazionalità.
- Dati di contatto: indirizzo e-mail, numero di telefono (incluse le piattaforme di messaggistica come WhatsApp), domicilio.
- Dati di prenotazione: date di viaggio, destinazione, servizi contrattati, informazioni di pagamento (senza includere i dati delle carte), preferenze di itinerario.
- Dati potenzialmente sensibili: preferenze alimentari (incluse le restrizioni per motivi di salute o religiosi), condizioni di salute rilevanti per la pianificazione del viaggio. Questi dati saranno trattati solo con il consenso esplicito del Viaggiatore, raccolto separatamente e in modo informato, come previsto dalla sezione VI.3.

Il trattamento dei dati è effettuato sulle seguenti basi giuridiche: (i) esecuzione del Contratto di viaggio (dati necessari per la prestazione del servizio); (ii) consenso esplicito (dati sensibili e comunicazioni commerciali); e (iii) adempimento di obblighi legali (dati fiscali e di registrazione).

III.3 Consenso per i dati sensibili. Il trattamento delle preferenze alimentari e di altri dati che potrebbero rivelare condizioni di salute o convinzioni religiose del Viaggiatore richiede il suo consenso esplicito, che sarà raccolto separatamente dal consenso generale, prima di richiedere tali dati. Il Viaggiatore può revocare il proprio consenso in qualsiasi momento notificando Rutopía tramite e-mail a viaja@rutopia.com, senza che ciò incida sulla liceità del trattamento basato sul consenso precedente alla revoca.

III.4 Finalità del trattamento. I Dati personali saranno utilizzati per: (i) gestire la prenotazione ed eseguire il Pacchetto turistico; (ii) comunicare con il Viaggiatore prima, durante e dopo il viaggio; (iii) trasmettere i dati necessari agli Operatori locali e ai Fornitori di servizi per l'esecuzione dell'itinerario; (iv) adempiere agli obblighi legali e fiscali; e (v) con il consenso del Viaggiatore, inviare comunicazioni commerciali e promozioni di Rutopía.

III.5 Trasferimenti di dati. Rutopía può trasferire i Dati personali del Viaggiatore a: (i) Operatori locali e Fornitori di servizi, nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione dell'itinerario; (ii) il Canale di vendita attraverso cui è stata effettuata la prenotazione; (iii) fornitori di servizi tecnologici e di comunicazione (inclusi i fornitori di piattaforme di messaggistica), nell'ambito di contratti che impongono loro di garantire la protezione dei dati; e (iv) le autorità competenti quando richiesto dalla legge.

Per i Viaggiatori europei, i trasferimenti internazionali di dati saranno effettuati con i meccanismi

previsti dall'articolo 46 del GDPR (Clausole contrattuali standard o altri meccanismi approvati dalla Commissione europea). Rutopía si impegna a mantenere tali meccanismi aggiornati in linea con l'evoluzione della normativa applicabile.

III.6 Diritti degli interessati. Diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione (ARCO): i titolari di Dati personali possono esercitare questi diritti inviando una richiesta scritta a viaja@rutopia.com. Rutopía risponderà entro un massimo di venti (20) giorni lavorativi.

Diritti aggiuntivi per i Viaggiatori europei (GDPR): i Viaggiatori europei hanno inoltre diritto a: (i) accedere ai propri dati; (ii) rettifica dei dati inesatti; (iii) cancellazione («diritto all'oblio»); (iv) limitazione del trattamento; (v) portabilità dei dati; (vi) opposizione al trattamento; e (vii) non essere oggetto di decisioni automatizzate con effetti significativi. Tali diritti possono essere esercitati anche tramite viaja@rutopia.com.

III.7 Periodo di conservazione. I Dati personali saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti e, in ogni caso, per i periodi richiesti dalla normativa applicabile. In generale, i dati di prenotazioni e viaggi saranno conservati per un periodo di cinque (5) anni a fini di responsabilità civile e obblighi fiscali, e i dati di comunicazioni commerciali fino a quando il Viaggiatore non revochi il proprio consenso. I dati conservati per obbligo legale non saranno utilizzati per comunicazioni commerciali una volta che il Viaggiatore abbia revocato il proprio consenso a tal fine.

III.8 Sicurezza dei dati. Rutopía implementa misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere i Dati personali da accessi non autorizzati, perdita, alterazione o divulgazione non autorizzata, inclusa la crittografia dei dati in transito, i controlli degli accessi e la formazione del personale. In caso di violazione dei dati che possa comportare un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, Rutopía lo notificherà alle autorità competenti e, se del caso, ai Viaggiatori interessati, entro i termini stabiliti dalla normativa applicabile.

III.9 Quadro normativo applicabile. Il trattamento dei Dati personali è disciplinato da: (i) la legge federale messicana sulla protezione dei dati personali detenuti da privati (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, LFPDPPP) e il suo regolamento di attuazione, per tutti gli interessati; e (ii) il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) per il trattamento dei dati di persone ubicate nell'Unione europea al momento dell'offerta di servizi, in virtù della sua applicazione extraterritoriale ai sensi dell'articolo 3(2) del GDPR.

TITOLO IV. Disposizioni generali

IV.1 Legge applicabile e giurisdizione. Le presenti Condizioni e tutti i rapporti giuridici che ne derivano sono interpretati e disciplinati, in primo luogo, dalle disposizioni del presente strumento e, per quanto non previsto, dalle leggi vigenti degli Stati Uniti Messicani, con la previsione della competenza esclusiva dei tribunali della Città del Messico, con espressa rinuncia di entrambe le parti a qualsiasi altro foro o giurisdizione che potrebbe loro spettare in ragione del loro domicilio presente o futuro, o per qualsiasi altra causa.

IV.2 Modifica delle Condizioni. Rutopía si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento mediante pubblicazione della versione aggiornata sulla Piattaforma con almeno quindici (15) giorni di calendario di preavviso prima della sua entrata in vigore. Per i Contratti di viaggio già perfezionati, la versione applicabile sarà quella vigente alla data del pagamento dell'acconto iniziale, salvo che la modifica sia più favorevole al Viaggiatore e questi lo richieda.

IV.3 Separabilità. Se una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni fosse dichiarata nulla, invalida o inapplicabile da un'autorità competente, tale disposizione sarà considerata separata dal resto delle Condizioni, senza incidere sulla validità e sull'esigibilità delle altre disposizioni.

IV.4 Accordo integrale. Le presenti Condizioni, unitamente all'Itinerario confermato e al Contratto di viaggio, costituiscono l'accordo integrale tra Rutopía e il Viaggiatore in merito al Pacchetto turistico contrattato, e sostituiscono qualsiasi comunicazione, proposta o accordo precedente, verbale o scritto, avente il medesimo oggetto. In caso di contrasto tra le presenti Condizioni e l'Itinerario o il Contratto di viaggio, prevarrà lo strumento più specifico e, in caso di dubbio, si applicherà l'interpretazione più favorevole al Viaggiatore.

Il Viaggiatore che sottoscrive o accetta il presente documento (di seguito, il "Viaggiatore Capogruppo") agisce in nome proprio e, ove applicabile, in rappresentanza di tutti gli altri viaggiatori inclusi nella prenotazione identificata nel presente strumento, disponendo a tal fine dell'autorizzazione espressa di ciascuno di essi. Di conseguenza, le dichiarazioni, accettazioni e obbligazioni qui contenute sono vincolanti per la totalità dei viaggiatori della prenotazione. Rutopía potrà richiedere, in qualsiasi momento, prova di tale autorizzazione.

Una volta che il Viaggiatore Capogruppo abbia sottoscritto o accettato i documenti che disciplinano il suo rapporto con Rutopía, quest'ultima invierà a ciascuno degli altri viaggiatori della prenotazione, all'indirizzo e-mail fornito a tal fine, una copia dei documenti accettati, con indicazione espressa che il Viaggiatore Capogruppo ha agito in loro nome e rappresentanza. Ciascun viaggiatore destinatario disporrà di un termine di quindici (15) giorni di calendario, decorrenti dal ricevimento di tale notifica, per manifestare, mediante comunicazione scritta indirizzata a viaja@rutopia.com, il proprio ripudio o la mancata accettazione dei documenti inviati. Trascorso tale termine senza che Rutopía abbia ricevuto alcuna comunicazione in tal senso, si riterrà che il viaggiatore abbia prestato il proprio consenso tacito a tutti i termini e condizioni contenuti nei documenti notificati, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 1803 del Código Civil Federal, in relazione agli artículos 89 a 114 del Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos. La notifica elettronica effettuata all'indirizzo fornito dal Viaggiatore Capogruppo avrà piena validità ed efficacia giuridica quale mezzo di comunicazione attendibile, ai sensi degli artículos 89 y 90 del Código de Comercio.

IV.5 Prova elettronica. Le parti riconoscono che le registrazioni elettroniche, le comunicazioni via e-mail o messaggistica digitale, e le conferme di pagamento effettuate tramite la Piattaforma o mezzi di pagamento elettronici, hanno piena valenza probatoria ai sensi del Codice di commercio messicano (Código de Comercio de México) e della normativa applicabile.

IV.6 Dati di contatto di Rutopía

Prima emissione: 22 agosto 2022

Ultima modifica: [*] aprile 2026

Società: Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.

Sede legale: Av. Francisco Sosa n. 29, piano 2, Col. del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P.
04100, Città del Messico.

E-mail: viaja@rutopia.com

Sito web: www.rutopia.com

RFC: RTB190503F13