



# Condizioni Generali di Contratto

## per la Vendita di Pacchetti Turistici

Viaggia Phuket by Atlantis Group Phuket CO., LTD.

Versione 3 - Documento aggiornato al 1 luglio 2026

Documento contrattuale per pacchetti turistici, servizi di viaggio e servizi turistici organizzati o venduti da Viaggia Phuket.

**Le condizioni specifiche indicate nella proposta, conferma, voucher o documentazione assicurativa prevalgono sulle condizioni generali.**

[info@viaggiaphuket.com](mailto:info@viaggiaphuket.com) | [servizioclienti@viaggiaphuket.com](mailto:servizioclienti@viaggiaphuket.com) | WhatsApp +39 350 036 3333



## Indice dei contenuti

---

### Dati aziendali

1. Premessa
2. Composizione del contratto di viaggio
3. Prevalenza delle condizioni specifiche del pacchetto
4. Definizioni
5. Informazioni precontrattuali
6. Preventivi, disponibilità e conferma della prenotazione
7. Pagamenti, acconto e saldo
8. Modalità di pagamento
9. Prezzi, valuta e variazioni
10. Documenti di viaggio, link itinerario e voucher digitali
11. Comunicazioni ufficiali e canali di contatto
12. Assistenza durante il viaggio
13. Servizi inclusi ed esclusi
14. Hotel e sistemazioni
15. Transfer e trasporti
16. Tour, escursioni ed esperienze
17. Voli interni, traghetti, treni e servizi soggetti a emissione
18. Modifiche richieste dal cliente

19. Modifiche operative da parte di Viaggia Phuket o dei fornitori
20. Cancellazioni da parte del cliente
21. No-show, ritardi e servizi non utilizzati
22. Meteo, sicurezza, chiusure e forza maggiore
23. Cancellazioni o modifiche da parte di Viaggia Phuket
24. Responsabilità di Viaggia Phuket
25. Responsabilità del cliente
26. Passaporti, visti, documenti e requisiti di ingresso
27. Condizioni mediche, gravidanza, allergie e mobilità ridotta
28. Assicurazione viaggio e coperture locali
29. Reclami durante il viaggio
30. Reclami post-viaggio
31. Privacy e trattamento dei dati personali
32. Fatturazione e imposte
33. Legge applicabile e foro competente
34. Lingua del contratto
35. Validità delle clausole
36. Modifiche alle Condizioni Generali
37. Accettazione delle condizioni



Condizioni Generali - Viaggia Phuket

## Viaggia Phuket by Atlantis Group Phuket CO., LTD.

Le presenti Condizioni Generali disciplinano la vendita di pacchetti turistici, servizi di viaggio e servizi turistici organizzati e/o venduti da Viaggia Phuket by Atlantis Group Phuket CO., LTD., società registrata in Thailandia.

### Dati aziendali

Viaggia Phuket by Atlantis Group Phuket CO., LTD.

Tax Registration n. 0835567004268

Licenza TAT n. 34/03414

Sede: Viaggia Phuket - Soi Hua Harn Sai Mai Moo 8, Srisoontorn, Thalang, Phuket 83110, Thailandia

Email: [info@viaggiaphuket.com](mailto:info@viaggiaphuket.com)

Assistenza clienti: [servizioclienti@viaggiaphuket.com](mailto:servizioclienti@viaggiaphuket.com)

WhatsApp ufficiale: +39 350 036 3333

---

## 1. Premessa

Viaggia Phuket è un marchio operativo di Atlantis Group Phuket CO., LTD., tour operator registrato in Thailandia e autorizzato con licenza TAT n. 34/03414.

Viaggia Phuket organizza, combina e vende pacchetti turistici, soggiorni, tour, transfer, esperienze locali, itinerari personalizzati e servizi di viaggio in Thailandia.

Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i pacchetti turistici e ai servizi venduti da Viaggia Phuket, salvo diversa indicazione contenuta nella proposta definitiva, nella conferma di prenotazione, nel programma di viaggio, nel link itinerario, nei voucher digitali o in specifiche comunicazioni scritte inviate al cliente.

Il presente documento ha lo scopo di chiarire le modalità di prenotazione, pagamento, modifica, cancellazione, assistenza e gestione dei servizi turistici acquistati tramite Viaggia Phuket, nel rispetto delle condizioni specifiche applicabili a ciascun pacchetto e dei limiti previsti dalla normativa applicabile.

## 2. Composizione del contratto di viaggio

Il contratto tra Viaggia Phuket e il cliente è composto da:

1. le presenti Condizioni Generali;
2. la proposta definitiva o il preventivo confermato;
3. la conferma di prenotazione;
4. il programma di viaggio o link itinerario, ove previsto;
5. i voucher digitali dei servizi prenotati;
6. eventuali condizioni particolari comunicate per iscritto;
7. eventuali condizioni specifiche dei fornitori, se comunicate al cliente;
8. eventuale documentazione assicurativa, ove applicabile.

L'accettazione della proposta e il pagamento dell'importo richiesto, sia esso acconto, deposito, saldo o importo totale, comportano l'accettazione delle presenti Condizioni Generali e delle condizioni specifiche indicate nella proposta.

Il cliente che effettua la prenotazione dichiara di agire anche per conto degli altri partecipanti inclusi nel viaggio e si impegna a informarli correttamente sulle condizioni applicabili.

## 3. Prevalenza delle condizioni specifiche del pacchetto

Le presenti Condizioni Generali sono valide per tutti i pacchetti e servizi Viaggia Phuket.

Tuttavia, ogni pacchetto può prevedere condizioni specifiche relative a:

- importi;
- acconto o deposito;



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

- saldo;
- scadenze di pagamento;
- condizioni di cancellazione;
- servizi inclusi o esclusi;
- hotel;
- tour;
- transfer;
- voli interni;
- traghetti;
- treni;
- esperienze private;
- biglietti;
- ingressi;
- servizi stagionali;
- supplementi obbligatori;
- servizi non rimborsabili;
- coperture assicurative eventualmente incluse;
- condizioni operative dei fornitori.

In caso di differenza tra le presenti Condizioni Generali e quanto indicato nella proposta definitiva, nella conferma di prenotazione, nel link itinerario, nei voucher digitali, nella documentazione assicurativa o in successive comunicazioni scritte, prevalgono sempre le condizioni specifiche comunicate per il pacchetto o servizio acquistato.

## 4. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali si intende per:

### **Organizzatore / Tour Operator**

Viaggia Phuket by Atlantis Group Phuket CO., LTD., soggetto che organizza, combina, vende o propone pacchetti turistici e servizi di viaggio in Thailandia.

### **Cliente / Viaggiatore**

La persona che prenota, acquista o usufruisce di un pacchetto turistico o di un servizio fornito da Viaggia Phuket, anche per conto di altri partecipanti.

### **Pacchetto turistico**

La combinazione di almeno due servizi turistici, come alloggio, trasporto, transfer, escursioni, visite guidate, attività locali o altri servizi turistici, venduti come parte di un programma di viaggio unitario o coordinato.

### **Servizio turistico singolo o aggiuntivo**

Un servizio acquistato singolarmente o in aggiunta al pacchetto principale, come tour extra, transfer aggiuntivi, notti extra, upgrade, esperienze private, biglietti, voli interni, traghetti o altri servizi su richiesta.

### **Proposta definitiva**

Il documento, email, link o comunicazione inviata da Viaggia Phuket che riassume il viaggio, i servizi inclusi, il prezzo, le modalità di pagamento, le condizioni specifiche e le eventuali scadenze.

### **Voucher digitale**

Il documento elettronico contenente le informazioni operative di uno specifico servizio, come hotel, transfer, tour, pick-up, meeting point, orari, contatti e note utili.

### **Link itinerario**

Il link digitale, ove previsto, che raccoglie il programma del viaggio, i servizi confermati, le informazioni generali e/o operative del pacchetto.

### **Fornitore**

Hotel, tour operator locale, compagnia di trasporto, guida, autista, compagnia aerea, compagnia marittima, piattaforma di prenotazione o altro soggetto terzo coinvolto nell'esecuzione di uno o più servizi.

## 5. Informazioni precontrattuali

Prima della conferma del pacchetto, Viaggia Phuket fornisce al cliente le principali informazioni disponibili relative al viaggio, tra cui, ove applicabile:



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

- destinazione o destinazioni;
- durata del viaggio;
- numero di notti;
- hotel o categoria hotel;
- tipologia di camera;
- pasti inclusi;
- tour, transfer o esperienze incluse;
- eventuali servizi opzionali;
- prezzo indicativo o definitivo;
- modalità di pagamento;
- eventuale acconto o deposito richiesto;
- eventuale data di saldo;
- condizioni di cancellazione note al momento della proposta;
- eventuali servizi soggetti a disponibilità;
- eventuali servizi non rimborsabili;
- documenti richiesti;
- informazioni operative rilevanti.

Alcune informazioni operative, come orari esatti di pick-up, meeting point, conferme finali, dettagli di autisti, guide, hotel o fornitori, possono essere comunicate successivamente tramite link itinerario, voucher digitale, email o WhatsApp.

## 6. Preventivi, disponibilità e conferma della prenotazione

I preventivi e le proposte inviate da Viaggia Phuket sono soggetti a disponibilità al momento della conferma.

Fino al pagamento dell'importo richiesto e alla conferma scritta da parte di Viaggia Phuket, nessun servizio può considerarsi definitivamente bloccato.

In particolare, camere hotel, tour, transfer, voli interni, traghetti, treni, ingressi, guide e altri servizi non vengono normalmente fermati o garantiti prima del pagamento del deposito, dell'acconto o dell'importo richiesto nella proposta.

Hotel, camere, tour, transfer, voli interni, traghetti, treni, ingressi, guide e altri servizi possono variare di prezzo o disponibilità senza preavviso da parte dei fornitori.

Il pacchetto o servizio si considera confermato solo dopo:

9. accettazione della proposta da parte del cliente;
10. pagamento dell'importo richiesto, che può consistere in deposito, acconto, saldo o importo totale, secondo quanto indicato nella proposta;
11. conferma scritta da parte di Viaggia Phuket.

Nel caso in cui, dopo il pagamento, uno o più servizi non fossero più disponibili per cause non dipendenti da Viaggia Phuket, il cliente sarà informato appena possibile. Viaggia Phuket proporrà, ove disponibile, una soluzione alternativa adeguata, una modifica del programma, un adeguamento del prezzo o altra soluzione compatibile con il caso concreto, le condizioni del pacchetto e le politiche dei fornitori coinvolti.

## 7. Pagamenti, acconto e saldo

Per molti pacchetti turistici Viaggia Phuket può essere richiesto un acconto iniziale, spesso pari al 30% dell'importo totale, con saldo entro una data successiva, frequentemente indicata intorno ai 45 giorni prima dell'arrivo.

Questa procedura rappresenta una prassi frequente, ma non è valida automaticamente per tutti i pacchetti.

Importi, percentuali, scadenze e modalità di pagamento possono variare caso per caso in base a:

- tipologia di pacchetto;
- destinazione;
- periodo di viaggio;
- condizioni degli hotel;
- presenza di voli interni;
- presenza di traghetti, treni o trasporti soggetti a emissione;
- servizi non rimborsabili;
- tour stagionali;
- esperienze private;
- gruppi;



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

- offerte speciali;
- alta stagione;
- festività;
- condizioni specifiche dei fornitori;
- richieste personalizzate del cliente.

Le condizioni di pagamento applicabili sono sempre quelle indicate nella proposta definitiva, nella conferma di prenotazione o nelle comunicazioni ufficiali inviate da Viaggia Phuket.

Dopo il pagamento del deposito o dell'acconto, il cliente riceve, ove previsto:

- conferma del viaggio;
- importo residuo da saldare;
- data entro cui effettuare il saldo;
- modalità di pagamento;
- link itinerario;
- voucher digitali;
- eventuali note operative o condizioni specifiche.

Il mancato pagamento del saldo entro la scadenza indicata può comportare la sospensione, modifica o cancellazione dei servizi, con applicazione delle penali previste dai fornitori e dalle condizioni specifiche del pacchetto.

## 8. Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento disponibili vengono indicate nella proposta o nella conferma di prenotazione.

Viaggia Phuket può accettare, a seconda del caso:

- bonifico bancario in euro;
- pagamento tramite link sicuro con carta di credito;
- pagamento tramite PayPal;
- pagamento tramite gateway esterni;
- altre modalità concordate per iscritto.

Eventuali commissioni bancarie, costi di transazione, spese di cambio o commissioni applicate da piattaforme di pagamento, carte di credito, PayPal o gateway esterni sono a carico del cliente, salvo diversa indicazione scritta.

Le eventuali commissioni applicabili vengono comunicate al cliente nella proposta, nella richiesta di pagamento o nelle istruzioni di pagamento.

Il pagamento si considera ricevuto solo quando l'importo netto risulta effettivamente accreditato sul conto indicato da Viaggia Phuket.

In caso di pagamento in valuta diversa dal Baht thailandese, eventuali conversioni, arrotondamenti o oscillazioni di cambio saranno gestiti secondo quanto indicato nella proposta o nella conferma di prenotazione.

## 9. Prezzi, valuta e variazioni

I prezzi possono essere espressi in Baht thailandesi, euro o altra valuta indicata nella proposta.

Eventuali importi in euro possono avere valore indicativo, soprattutto quando il costo dei servizi è originariamente espresso in Baht thailandesi o in altra valuta.

Il prezzo definitivo è quello indicato nella proposta confermata e accettata dal cliente, salvo variazioni dovute a:

- modifiche richieste dal cliente;
- variazioni dei servizi;
- aumento dei costi dei fornitori;
- tasse o imposte sopravvenute;
- variazioni significative di cambio;
- modifiche normative;
- supplementi obbligatori non noti al momento della proposta;
- errori materiali evidenti nel preventivo.

Qualora, dopo la conferma, si rendesse necessaria una variazione significativa del prezzo per cause non dipendenti da Viaggia Phuket, il cliente sarà informato appena possibile e potrà valutare le opzioni disponibili in base al caso concreto, alle condizioni dei fornitori coinvolti e alla normativa applicabile.



## 10. Documenti di viaggio, link itinerario e voucher digitali

Dopo la conferma del pacchetto e secondo le tempistiche operative di ciascun viaggio, Viaggia Phuket invia al cliente i documenti digitali utili al viaggio.

Questi possono includere:

- link itinerario;
- cartellina digitale;
- voucher hotel;
- voucher transfer;
- voucher tour;
- voucher voli interni, se gestiti da Viaggia Phuket;
- voucher traghetti, treni o altri trasporti, se previsti;
- documenti assicurativi, se inclusi;
- note operative e contatti utili.

I voucher vengono inviati in formato digitale e non devono essere stampati, salvo diversa richiesta espressa di un fornitore o di un'autorità.

Il cliente è tenuto a:

- conservare i voucher sul telefono;
- verificarne il contenuto;
- segnalare tempestivamente eventuali errori;
- salvare offline le informazioni principali;
- consultare sempre il voucher aggiornato prima di ogni servizio.

Gli orari, i punti di incontro, i pick-up e le istruzioni operative riportati nei voucher prevalgono su qualsiasi informazione generica presente sul sito, nelle brochure, nelle pagine informative o in comunicazioni precedenti.

Eventuali aggiornamenti inviati successivamente da Viaggia Phuket tramite email o WhatsApp prevalgono sulle versioni precedenti dei documenti.

## 11. Comunicazioni ufficiali e canali di contatto

Le comunicazioni contrattuali, amministrative e relative ai pagamenti avvengono principalmente via email.

Le comunicazioni operative relative al viaggio possono avvenire tramite:

- email;
- WhatsApp;
- link itinerario;
- cartellina digitale;
- voucher;
- comunicazioni dirette del team Viaggia Phuket;
- comunicazioni dei fornitori locali, ove previsto.

Il cliente è tenuto a fornire un indirizzo email e un numero WhatsApp corretti e attivi.

È responsabilità del cliente controllare regolarmente email, WhatsApp, link itinerario e voucher, soprattutto nei giorni precedenti la partenza e durante il viaggio.

Viaggia Phuket non è responsabile per disservizi derivanti da indirizzi email errati, numeri WhatsApp non attivi, mancata lettura delle comunicazioni o impossibilità di contattare il cliente.

## 12. Assistenza durante il viaggio

Viaggia Phuket fornisce assistenza ai clienti secondo le modalità indicate nella proposta, nei voucher o nelle comunicazioni ufficiali.

Il canale WhatsApp ufficiale è:

**+39 350 036 3333**

Il numero indicato è operativo tramite WhatsApp. Le comunicazioni devono avvenire preferibilmente tramite messaggi scritti o vocali su WhatsApp, salvo diversa indicazione.



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

Per i clienti con pacchetto confermato, è possibile scrivere anche la domenica per necessità relative al viaggio.

Le chiamate tramite WhatsApp sono riservate a emergenze reali, come gravi problemi medici, mancato incontro con un transfer imminente, impossibilità di partecipare a un servizio in partenza o situazioni che richiedano intervento immediato.

Per richieste non urgenti, il cliente è invitato a scrivere tramite WhatsApp o email, indicando:

- nome e cognome della prenotazione;
- hotel;
- data del servizio;
- motivo della richiesta;
- eventuali screenshot o documenti utili.

### 13. Servizi inclusi ed esclusi

I servizi inclusi nel pacchetto sono esclusivamente quelli indicati nella proposta definitiva, nella conferma di prenotazione, nel link itinerario o nei voucher.

Possono essere inclusi, a seconda del pacchetto:

- hotel;
- colazione o altri pasti;
- transfer aeroportuali;
- transfer interni;
- tour;
- visite guidate;
- attività locali;
- voli interni;
- traghetti;
- treni;
- guide;
- ingressi;
- assicurazioni locali collegate ai servizi turistici, ove espressamente incluse;
- assistenza in italiano;
- altri servizi specificamente indicati.

Salvo diversa indicazione scritta, non sono inclusi:

- voli internazionali;
- voli domestici non indicati;
- assicurazione viaggio personale completa, salvo diversa indicazione;
- pasti non menzionati;
- bevande;
- mance;
- spese personali;
- supplementi facoltativi;
- early check-in;
- late check-out;
- upgrade camera;
- tasse locali non incluse;
- bagagli extra;
- attività non indicate;
- servizi non espressamente menzionati come inclusi.

### 14. Hotel e sistemazioni

Gli hotel inclusi nel pacchetto sono quelli indicati nella proposta definitiva, nella conferma o nel voucher.

La categoria dell'hotel, la tipologia di camera, il trattamento previsto e gli eventuali servizi inclusi sono specificati nella proposta o nei documenti di viaggio.

Il cliente prende atto che:

- il check-in è generalmente previsto nel pomeriggio;
- il check-out è generalmente previsto entro la mattina;



#### Condizioni Generali - Viaggia Phuket

- early check-in e late check-out non sono garantiti;
- eventuali upgrade sono soggetti a disponibilità e supplemento;
- l'hotel può richiedere un deposito cauzionale o carta di credito a garanzia;
- eventuali extra personali devono essere pagati direttamente in hotel.

Viaggia Phuket può segnalare all'hotel preferenze del cliente, come letto matrimoniale, camere vicine, piano alto, richieste alimentari o esigenze particolari, ma tali richieste non sono garantite salvo conferma scritta della struttura.

In caso di overbooking, manutenzioni, chiusure improvvise o cause non dipendenti da Viaggia Phuket, l'hotel o il fornitore potranno proporre una struttura alternativa di categoria equivalente o superiore, ove disponibile. In tali casi Viaggia Phuket assisterà il cliente nella gestione della soluzione proposta, nei limiti delle disponibilità e delle condizioni applicabili.

## 15. Transfer e trasporti

I transfer e i trasporti inclusi sono quelli indicati nella proposta, nel link itinerario o nei voucher.

Gli orari di pick-up possono variare in base a:

- hotel;
- traffico;
- distanza;
- condizioni meteo;
- operatività del fornitore;
- numero di passeggeri;
- coincidenze con voli, traghetti, treni o tour;
- indicazioni delle autorità locali.

Il cliente deve presentarsi puntuale nel luogo indicato nel voucher.

In caso di ritardo del cliente, mancata presentazione o impossibilità di contattarlo, il servizio può essere considerato no-show e non rimborsabile.

In caso di ritardi aerei, variazioni voli o modifiche operative, il cliente deve avvisare Viaggia Phuket tempestivamente, fornendo numero del volo e aggiornamenti disponibili.

Eventuali modifiche di orario, aeroporto, hotel, tratta, numero passeggeri, bagagli extra o fermate aggiuntive possono comportare supplementi.

## 16. Tour, escursioni ed esperienze

I pacchetti Viaggia Phuket possono includere tour, escursioni, visite guidate, esperienze locali, attività in mare, attività culturali, attività naturalistiche o altri servizi in diverse destinazioni della Thailandia.

Questi servizi possono svolgersi, a titolo esemplificativo, a Phuket, Bangkok, Nord Thailandia, Chiang Mai, Chiang Rai, isole, parchi nazionali, aree marine, destinazioni balneari o altre località indicate nel programma.

Ogni tour o esperienza può avere regole operative specifiche, tra cui:

- orari di pick-up;
- punti di incontro;
- durata indicativa;
- lingua della guida;
- requisiti fisici;
- limiti di età;
- restrizioni per gravidanza o condizioni mediche;
- abbigliamento richiesto;
- documenti da portare;
- regole del parco nazionale;
- condizioni meteo;
- stagionalità;
- limiti imposti dai fornitori;
- variazioni operative.

Gli orari esatti e le istruzioni operative sono indicati nei voucher o nelle comunicazioni ufficiali.

Alcuni tour possono prevedere partenze molto presto al mattino o rientri in serata. Il cliente è tenuto a verificare sempre l'orario indicato nel voucher.



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

Il programma, l'ordine delle tappe, la durata, i mezzi utilizzati e le attività previste possono essere modificati per motivi di sicurezza, meteo, traffico, maree, condizioni del mare, disposizioni delle autorità, chiusura di siti, festività locali, eventi imprevisti o decisioni operative del fornitore.

La sicurezza prevale sempre sul programma originario.

## 17. Voli interni, traghetti, treni e servizi soggetti a emissione

Alcuni pacchetti possono includere o prevedere l'aggiunta di voli interni, traghetti, treni, biglietti, ingressi o servizi soggetti a emissione da parte di fornitori terzi.

Questi servizi possono avere condizioni particolari, come:

- pagamento immediato;
- emissione non rimborsabile;
- penali di modifica;
- penali di cancellazione;
- limiti bagaglio;
- orari soggetti a variazione;
- obbligo di fornire documenti corretti;
- impossibilità di cambio nome;
- disponibilità limitata.

Il cliente è responsabile di fornire dati corretti e completi per l'emissione di biglietti e servizi nominativi.

Eventuali errori nei dati forniti dal cliente, come nome, cognome, numero passaporto, data di nascita o documento, possono comportare costi di modifica, riemissione o perdita del servizio.

Viaggia Phuket non è responsabile per errori, ritardi, modifiche, cancellazioni o penali applicate da compagnie aeree, ferroviarie, marittime o altri fornitori quando tali eventi dipendono dalle condizioni operative del fornitore o da dati errati forniti dal cliente. Resta fermo l'impegno di Viaggia Phuket ad assistere il cliente, ove possibile, nella gestione della modifica o del disservizio.

## 18. Modifiche richieste dal cliente

Eventuali modifiche richieste dal cliente dopo la conferma del pacchetto sono soggette a disponibilità e alle condizioni dei fornitori.

Possono comportare costi aggiuntivi:

- cambio date;
- cambio hotel;
- cambio camera;
- cambio numero partecipanti;
- aggiunta o rimozione servizi;
- modifica tour;
- modifica transfer;
- cambio voli interni;
- cambio traghetti o treni;
- modifica itinerario;
- richieste speciali.

Viaggia Phuket si impegna a verificare le possibilità disponibili, ma non garantisce che ogni modifica possa essere accettata.

Eventuali riduzioni di servizi non danno automaticamente diritto a rimborso, soprattutto se i servizi sono già stati confermati, emessi, pagati ai fornitori o soggetti a penali.

Quando una modifica richiesta dal cliente comporta una variazione del prezzo, Viaggia Phuket comunicherà l'eventuale differenza prima di procedere, salvo casi di urgenza operativa concordati con il cliente.

## 19. Modifiche operative da parte di Viaggia Phuket o dei fornitori

Viaggia Phuket e i fornitori locali possono apportare modifiche non sostanziali ai servizi per esigenze operative, sicurezza, disponibilità, meteo, traffico, chiusure, regolamenti, forza maggiore o circostanze impreviste.



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

Le modifiche non sostanziali possono includere, a titolo esemplificativo:

- cambio ordine delle visite;
- variazione orario pick-up;
- cambio marina o punto di partenza;
- cambio autista;
- cambio guida;
- cambio mezzo;
- sostituzione di una tappa con alternativa simile;
- adeguamento del programma per sicurezza;
- variazione di orari per traffico o meteo.

In caso di modifica significativa di un elemento essenziale del pacchetto, Viaggia Phuket informerà il cliente appena possibile e proporrà, ove disponibile, una soluzione alternativa adeguata, un adeguamento del programma, una diversa data, un diverso servizio o altra soluzione concordabile, secondo il caso concreto, le condizioni applicabili e la normativa eventualmente inderogabile.

## 20. Cancellazioni da parte del cliente

Le condizioni di cancellazione variano in base al pacchetto acquistato e ai servizi inclusi.

Alcuni pacchetti possono prevedere cancellazione gratuita o con penali ridotte fino a una certa data; altri possono prevedere penali progressive; altri ancora possono includere servizi non rimborsabili già dalla conferma.

Le condizioni specifiche di cancellazione sono indicate nella proposta definitiva, nella conferma di prenotazione o nelle comunicazioni ufficiali inviate da Viaggia Phuket.

Possono essere soggetti a condizioni speciali o non rimborsabili:

- hotel in alta stagione;
- tariffe promozionali;
- camere su richiesta;
- voli interni;
- treni;
- traghetti;
- biglietti;
- ingressi;
- tour privati;
- servizi stagionali;
- servizi nei parchi nazionali;
- gala dinner;
- festività;
- servizi emessi da fornitori terzi;
- pacchetti personalizzati;
- gruppi;
- servizi già confermati e pagati ai fornitori.

La richiesta di cancellazione deve essere inviata per iscritto via email o tramite altro canale indicato da Viaggia Phuket.

La data di ricezione della richiesta da parte di Viaggia Phuket sarà utilizzata per calcolare eventuali penali.

Eventuali rimborsi, se dovuti o riconosciuti, saranno valutati in base alle condizioni specifiche del pacchetto, alle politiche dei fornitori, agli importi effettivamente recuperabili e alla normativa applicabile.

## 21. No-show, ritardi e servizi non utilizzati

In caso di mancata presentazione del cliente a un servizio confermato, il servizio può essere considerato no-show e non rimborsabile.

Sono considerati no-show, a titolo esemplificativo:

- mancata presentazione al pick-up;
- ritardo oltre il tempo massimo consentito dal fornitore;
- mancata risposta alle comunicazioni operative;
- documenti non validi o mancanti;



#### Condizioni Generali - Viaggia Phuket

- impossibilità di partecipare per scelta personale;
- cambio programma non comunicato;
- mancato utilizzo volontario del servizio.

Non sono previsti rimborsi per servizi non utilizzati per decisione del cliente, ritardi personali, mancata lettura dei voucher, mancata presenza al punto di incontro o documentazione irregolare, salvo diversa indicazione contenuta nelle condizioni specifiche o salvo diversa previsione inderogabile applicabile.

## 22. Meteo, sicurezza, chiusure e forza maggiore

Alcuni servizi turistici, in particolare tour in barca, attività outdoor, parchi nazionali, trasferimenti marittimi, voli, treni, traghetti e attività naturalistiche, possono essere soggetti a condizioni meteo, mare, sicurezza, stagionalità o decisioni delle autorità.

In caso di cancellazione o modifica per motivi di sicurezza, meteo, mare mosso, chiusure, restrizioni, forza maggiore o decisioni del fornitore, Viaggia Phuket si impegna a proporre, ove possibile:

- riprogrammazione;
- servizio alternativo;
- cambio data;
- voucher;
- rimborso parziale;
- altra soluzione compatibile con le condizioni del fornitore.

Eventuali rimborsi dipendono dalle politiche effettivamente applicate dai fornitori, dai costi non recuperabili, dalle condizioni specifiche del pacchetto e dalla normativa applicabile.

Viaggia Phuket non può garantire rimborsi per importi già legittimamente trattenuti da hotel, compagnie aeree, traghetti, tour operator locali, fornitori di servizi, parchi nazionali o altri soggetti terzi, salvo diversa previsione inderogabile applicabile.

Sono considerati eventi di forza maggiore, a titolo esemplificativo, condizioni meteo estreme, mare mosso, calamità naturali, epidemie, pandemie, guerre, disordini civili, decisioni delle autorità, chiusure improvvise, scioperi, cancellazioni di voli o trasporti, restrizioni di accesso, incidenti non prevedibili o altre circostanze fuori dal controllo di Viaggia Phuket.

## 23. Cancellazioni o modifiche da parte di Viaggia Phuket

In circostanze eccezionali, Viaggia Phuket può cancellare o modificare un pacchetto per cause di forza maggiore, impossibilità operativa, indisponibilità dei servizi, sicurezza, condizioni meteo, decisioni delle autorità o altri motivi non prevedibili.

In tali casi, Viaggia Phuket informerà il cliente appena possibile e proporrà, in base alla situazione:

- pacchetto alternativo;
- modifica del programma;
- cambio date;
- servizi sostitutivi;
- rimborso secondo le condizioni applicabili;
- altra soluzione concordata.

L'eventuale rimborso sarà calcolato tenendo conto degli importi effettivamente recuperabili dai fornitori, dei costi già sostenuti, delle condizioni specifiche del pacchetto e della normativa applicabile.

## 24. Responsabilità di Viaggia Phuket

Viaggia Phuket è responsabile dell'organizzazione e del coordinamento dei servizi inclusi nel pacchetto secondo quanto indicato nella proposta confermata.

Viaggia Phuket seleziona fornitori locali, hotel, operatori, guide, transfer e servizi turistici con attenzione, ma alcuni servizi sono materialmente eseguiti da soggetti terzi.

Viaggia Phuket si impegna ad assistere il cliente in caso di problemi, modifiche o disservizi, compatibilmente con le circostanze, con le condizioni dei fornitori e con la normativa applicabile.

Viaggia Phuket non è responsabile per danni, ritardi, disservizi o mancata esecuzione causati da:



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

- forza maggiore;
- condizioni meteo;
- mare mosso;
- traffico;
- ritardi aerei;
- cancellazioni di voli;
- decisioni delle autorità;
- chiusura di parchi, templi, musei o attrazioni;
- scioperi;
- eventi politici;
- pandemie;
- incidenti non imputabili a Viaggia Phuket;
- comportamento del cliente;
- mancata osservanza delle istruzioni;
- documenti non validi;
- servizi non inclusi nel pacchetto;
- prestazioni di fornitori terzi al di fuori del controllo diretto di Viaggia Phuket.

Eventuali responsabilità saranno valutate nei limiti della legge applicabile, delle condizioni specifiche del pacchetto e delle circostanze concrete del caso.

Nessuna clausola delle presenti Condizioni Generali ha lo scopo di escludere o limitare diritti del cliente che non possano essere esclusi o limitati ai sensi della normativa inderogabile eventualmente applicabile.

## 25. Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile di:

- leggere la proposta definitiva;
- leggere le presenti Condizioni Generali;
- controllare email, WhatsApp, link itinerario e voucher;
- fornire dati corretti e completi;
- rispettare scadenze di pagamento;
- presentarsi puntuale ai servizi;
- rispettare le leggi locali;
- rispettare usi, costumi e tradizioni thailandesi;
- seguire le istruzioni di guide, autisti, hotel e fornitori;
- portare documenti validi;
- comunicare eventuali allergie, disabilità, condizioni mediche o esigenze particolari;
- stipulare un'assicurazione viaggio personale adeguata;
- comportarsi in modo rispettoso verso altri viaggiatori, staff e fornitori.

In caso di comportamento pericoloso, irrispettoso, illegale o contrario alle istruzioni di sicurezza, Viaggia Phuket o il fornitore possono escludere il cliente dal servizio, senza diritto a rimborso per il servizio non fruito, salvo diversa previsione inderogabile applicabile.

## 26. Passaporti, visti, documenti e requisiti di ingresso

È responsabilità del cliente assicurarsi di essere in possesso di tutti i documenti necessari per entrare, soggiornare e viaggiare in Thailandia.

Il cliente deve verificare, prima della partenza:

- validità del passaporto;
- eventuale visto;
- eventuali requisiti di ingresso;
- eventuali requisiti sanitari;
- eventuali regole per minori;
- eventuali documenti richiesti da compagnie aeree, autorità o fornitori.

Viaggia Phuket può fornire informazioni generali, ma non è responsabile per mancata partenza, negato imbarco, negato ingresso, multe, ritardi o costi causati da documenti mancanti, errati, scaduti o non conformi.



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

Per alcuni servizi può essere richiesto l'invio di copia del passaporto o di altri dati personali, necessari per registrazioni, assicurazioni, hotel, biglietti, voli interni, traghetti, tour o fornitori locali.

La mancata fornitura dei dati richiesti può impedire la corretta esecuzione dei servizi, l'attivazione di eventuali coperture assicurative locali e comportare penali o perdita dei servizi prenotati.

## 27. Condizioni mediche, gravidanza, allergie e mobilità ridotta

Il cliente deve comunicare prima della conferma eventuali condizioni mediche, gravidanza, disabilità, mobilità ridotta, allergie alimentari, intolleranze, necessità particolari o limitazioni fisiche rilevanti.

Alcuni tour o attività possono non essere adatti a:

- donne in gravidanza;
- persone con problemi alla schiena;
- persone con problemi cardiaci;
- persone con mobilità ridotta;
- bambini piccoli;
- anziani;
- persone con condizioni mediche specifiche.

Viaggia Phuket si impegna a segnalare eventuali esigenze ai fornitori, ma la partecipazione ad alcune attività può essere rifiutata dal fornitore per motivi di sicurezza.

Il cliente è responsabile di valutare la propria idoneità fisica alla partecipazione ai servizi acquistati e di consultare un medico prima della partenza in caso di dubbi, condizioni mediche pregresse o attività potenzialmente non adatte alla propria situazione personale.

## 28. Assicurazione viaggio e coperture locali

Viaggia Phuket consiglia fortemente a tutti i clienti di stipulare un'assicurazione viaggio personale completa prima della partenza.

L'assicurazione personale dovrebbe includere, ove possibile:

- assistenza medica;
- ricovero ospedaliero;
- rientro sanitario;
- cancellazione viaggio;
- interruzione viaggio;
- bagaglio;
- responsabilità civile;
- attività in mare;
- attività sportive o outdoor, se previste.

Le cure mediche private in Thailandia possono essere costose. In assenza di assicurazione personale adeguata, eventuali spese mediche, ospedaliere, di trasporto o assistenza restano a carico del cliente.

Alcuni pacchetti viaggio Viaggia Phuket possono includere una copertura assicurativa locale collegata all'attività di tour operator e ai servizi turistici organizzati. Tale copertura, ove prevista, è soggetta alle condizioni, ai limiti, ai massimali, alle esclusioni e alle procedure della polizza assicurativa in vigore al momento del viaggio.

La copertura assicurativa locale può essere attivabile solo dopo la ricezione dei dati o delle copie dei passaporti richiesti, necessari per la registrazione dei partecipanti secondo le procedure previste.

In base alla documentazione assicurativa applicabile, la copertura può riguardare, a titolo esemplificativo e nei limiti della polizza:

- morte accidentale;
- smembramento;
- invalidità permanente totale da incidente;
- spese mediche conseguenti a incidente;
- alcune coperture specifiche collegate ai servizi turistici, ove previste;
- eventuale evacuazione medica o rimpatrio sanitario, nei limiti della polizza;
- eventuale rimpatrio della salma, nei limiti della polizza.



## Condizioni Generali - Viaggia Phuket

La copertura locale non sostituisce un'assicurazione viaggio personale completa e non copre, salvo diversa indicazione scritta o diversa previsione della polizza applicabile:

- cancellazione del viaggio da parte del cliente;
- annullamento o ritardo voli;
- perdita, furto o danneggiamento bagagli;
- spese personali;
- interruzione volontaria del viaggio;
- servizi non inclusi nel pacchetto;
- eventi non collegati all'esecuzione di tour, transfer o servizi organizzati;
- condizioni mediche pregresse, salvo diversa previsione della polizza;
- qualsiasi evento escluso dalla polizza assicurativa applicabile.

Per viaggiatori di età superiore a determinate soglie, per esempio 71 anni o altra età indicata dalla polizza, possono essere previste limitazioni, esclusioni o coperture ridotte. Il cliente è tenuto a verificare le condizioni della polizza applicabile se ritiene rilevante questo aspetto.

In caso di sinistro, il cliente deve informare tempestivamente Viaggia Phuket e seguire le istruzioni operative indicate dal team, dalla compagnia assicurativa o dal fornitore coinvolto. La liquidazione di eventuali indennizzi, rimborsi o prestazioni assicurative resta soggetta alla valutazione della compagnia assicurativa secondo le condizioni della polizza.

## 29. Reclami durante il viaggio

Eventuali problemi relativi ai servizi devono essere segnalati tempestivamente a Viaggia Phuket durante il viaggio, tramite i canali di assistenza indicati.

La segnalazione immediata è necessaria per consentire a Viaggia Phuket di verificare il problema e, ove possibile, intervenire o proporre una soluzione.

Il cliente deve fornire:

- nome prenotazione;
- servizio interessato;
- data;
- descrizione del problema;
- foto, ricevute o prove utili, se disponibili.

La mancata segnalazione durante il viaggio può limitare o impedire la possibilità di intervento e può rendere più difficile la valutazione di eventuali reclami successivi.

## 30. Reclami post-viaggio

Eventuali reclami non risolti durante il viaggio devono essere inviati per iscritto a:

**[servizioclienti@viaggiaphuket.com](mailto:servizioclienti@viaggiaphuket.com)**

Il reclamo deve essere inviato entro 7 giorni dalla fine del viaggio, salvo diversa indicazione nelle condizioni specifiche o diversa previsione inderogabile applicabile.

Il reclamo deve contenere:

- nome e cognome della prenotazione;
- date del viaggio;
- servizio interessato;
- descrizione dettagliata del problema;
- documentazione utile;
- eventuali ricevute;
- foto o prove disponibili.

Viaggia Phuket valuterà il reclamo in base alla documentazione ricevuta, alle condizioni del pacchetto, alle comunicazioni intercorse, alle politiche dei fornitori e alla normativa applicabile.



## 31. Privacy e trattamento dei dati personali

Viaggia Phuket raccoglie e tratta i dati personali necessari per organizzare, confermare e gestire i pacchetti turistici e i servizi richiesti.

I dati trattati possono includere:

- nome e cognome;
- data di nascita;
- nazionalità;
- dati passaporto;
- email;
- numero WhatsApp o telefono;
- dati di viaggio;
- preferenze di soggiorno;
- richieste speciali;
- condizioni alimentari o sanitarie comunicate dal cliente;
- dati necessari per pagamenti, fatturazione o conferme;
- documenti richiesti dai fornitori.

I dati vengono utilizzati per:

- preparare preventivi;
- gestire prenotazioni;
- confermare servizi;
- emettere voucher;
- organizzare hotel, transfer, tour e trasporti;
- comunicare con il cliente;
- fornire assistenza;
- adempiere obblighi fiscali, contrattuali o normativi;
- condividere informazioni necessarie con fornitori coinvolti nel viaggio;
- attivare eventuali coperture assicurative locali, ove previste.

I dati possono essere condivisi, nei limiti necessari, con:

- hotel;
- tour operator locali;
- guide;
- autisti;
- compagnie di trasporto;
- compagnie aeree o ferroviarie, se previste;
- assicurazioni;
- piattaforme di pagamento;
- sistemi di prenotazione;
- piattaforme itinerario;
- consulenti amministrativi;
- autorità competenti, se richiesto dalla legge.

Viaggia Phuket adotta misure ragionevoli per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati, perdita, uso improprio o divulgazione non autorizzata.

Il cliente può richiedere informazioni, aggiornamento, correzione o cancellazione dei propri dati, nei limiti consentiti dagli obblighi contrattuali, fiscali, legali e operativi.

Le richieste privacy possono essere inviate a:

**[servizioclienti@viaggiaphuket.com](mailto:servizioclienti@viaggiaphuket.com)**

Le presenti informazioni costituiscono una sintesi del trattamento dei dati personali collegato ai servizi turistici. Eventuali ulteriori dettagli possono essere indicati nella privacy policy pubblicata sul sito o nelle comunicazioni ufficiali di Viaggia Phuket.

## 32. Fatturazione e imposte

I prezzi indicati da Viaggia Phuket sono comprensivi delle imposte applicabili secondo la normativa fiscale thailandese vigente, salvo diversa indicazione nella proposta.



Condizioni Generali - Viaggia Phuket

Eventuali fatture, ricevute o tax invoice vengono emesse secondo le regole fiscali thailandesi.

La richiesta di fattura deve essere effettuata al momento della prenotazione o comunque prima dell'emissione dei documenti fiscali, fornendo tutti i dati necessari.

Richieste tardive potrebbero non essere accolte o potrebbero richiedere verifiche amministrative.

### 33. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali e i contratti conclusi con Viaggia Phuket sono regolati dalla legge thailandese, salvo eventuali norme inderogabili applicabili al consumatore nel proprio Paese di residenza, ove previste.

In caso di controversia, le parti si impegnano a cercare una soluzione amichevole.

Qualora non sia possibile raggiungere un accordo, la controversia sarà sottoposta alla giurisdizione del tribunale competente di Phuket, Thailandia, salvo diversa disposizione inderogabile applicabile.

### 34. Lingua del contratto

Le presenti Condizioni Generali sono redatte in italiano.

In caso di traduzioni in altre lingue, il testo italiano prevale in caso di discrepanze, salvo diversa indicazione scritta.

### 35. Validità delle clausole

Qualora una o più clausole delle presenti Condizioni Generali fossero ritenute nulle, invalide o inefficaci, tale nullità non comprometterà la validità delle restanti clausole.

La clausola invalida sarà sostituita, ove possibile, da una disposizione valida che rispecchi il più possibile l'intenzione originaria delle parti.

### 36. Modifiche alle Condizioni Generali

Viaggia Phuket si riserva il diritto di aggiornare o modificare le presenti Condizioni Generali per adeguarle a:

- nuove normative;
- esigenze operative;
- modifiche dei sistemi di prenotazione;
- variazioni dei servizi;
- aggiornamenti dei processi aziendali;
- nuove destinazioni;
- modifiche delle condizioni dei fornitori;
- aggiornamenti assicurativi.

Le modifiche non incidono sui contratti già conclusi, salvo diverso accordo scritto o obbligo di legge.

Per ogni pacchetto si applicano le condizioni vigenti al momento della conferma, integrate dalle condizioni specifiche indicate nella proposta definitiva, nella conferma di prenotazione, nel link itinerario, nei voucher digitali e nella documentazione assicurativa eventualmente applicabile.

### 37. Accettazione delle condizioni

Con l'accettazione della proposta e il pagamento dell'importo richiesto, il cliente dichiara di:

- aver letto le presenti Condizioni Generali;
- aver compreso le condizioni specifiche del pacchetto acquistato;
- accettare le modalità di pagamento indicate;
- accettare le condizioni di cancellazione applicabili;
- accettare l'uso di documenti e voucher digitali;
- impegnarsi a controllare email, WhatsApp, link itinerario e voucher;
- essere responsabile della correttezza dei dati forniti;
- informare tutti i partecipanti inclusi nella prenotazione;



Condizioni Generali - Viaggia Phuket

- comprendere che eventuali coperture assicurative locali, ove incluse, sono soggette alle condizioni, limiti, esclusioni e procedure della polizza applicabile.

Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante del contratto di viaggio tra Viaggia Phuket e il cliente.

**Viaggia Phuket by Atlantis Group Phuket CO., LTD. - Licenza TAT n. 34/03414**

info@viaggiaphuket.com | servizioclienti@viaggiaphuket.com | WhatsApp +39 350 036 3333