

# INDICE

Prefazione	1
Introduzione	5
Considerazioni	9
<b>1. L'apertura dell'Agenzia di Viaggi on-line</b>	<b>11</b>
1. Il mercato dei viaggi dopo l'avvento di internet: nuove imprese e nuovi modelli di business	11
2. Normativa di riferimento per il commercio elettronico	15
3. Forma e contenuto del contratto	21
4. La firma digitale nel commercio elettronico	26
5. Il nuovo Codice del Turismo	29
<b>2. Vendite on line e ruolo delle Agenzie di viaggi</b>	<b>35</b>
1. Avvio dell'attività di agenzia di viaggi on-line	35
2. Marketing turistico e vendita dei pacchetti di viaggio	37



<b>3. Viaggi on line. Disciplina del rapporto di vendita</b>	<b>41</b>
1. Il contratto on-line in generale	41
2. Formazione del consenso e stipulazione dei contratti in via telematica	47
3. Condizioni generali di contratto di vendita di servizi turistici e sottoscrizione on line delle clausole vessatorie	50
<b>4. Responsabilità ed obblighi degli operatori</b>	<b>53</b>
1. Protezione degli acquirenti di pacchetti turistici nei contratti conclusi a distanza	53
2. Recesso nei contratti conclusi fuori dai locali commerciali: evoluzione legislativa e giurisprudenziale	58
3. Il diritto di recesso nel settore dei contratti telematici del turismo e nei contratti c.d. last minute e last second	63