

native non comparabili con i servizi inclusi nel pacchetto, legittimano il viaggiatore a chiedere la risoluzione del contratto. L'inadempimento di non scarsa importanza dà altresì diritto a richiedere il risarcimento del danno da vacanza rovinata di cui rispondono l'organizzatore ed il venditore secondo le rispettive responsabilità.

### PROTEZIONE IN CASO DI INSOLVENZA O FALLIMENTO

È posto a carico dell'organizzatore e del venditore l'obbligo di garantire i contratti di pacchetto turistico con polizze assicurative, garanzie bancarie o fondi di garanzia che rimborsino il viaggiatore, ne garantiscano l'assistenza e ne assicurino il rientro (se il trasporto è incluso nel pacchetto) qualora, a causa dell'insolvenza o del fallimento dell'organizzatore o del venditore, il viaggiatore non possa beneficiare del pacchetto acquistato. Le stesse tutele sono, inoltre, previste in caso di acquisto di servizi turistici collegati quando uno dei servizi non sia effettuato per insolvenza o fallimento del relativo fornitore. Le informazioni relative all'ente da contattare per beneficiare, all'occorrenza, di tale protezione, che prevede anche la possibilità di ottenere la prosecuzione del pacchetto, sono fornite nel modulo informativo standard che il viaggiatore riceve prima della conclusione del contratto. Le nuove regole stabiliscono, inoltre, che la protezione in caso di insolvenza o fallimento è garantita ai viaggiatori indipendentemente dalla loro residenza, dal luogo di partenza o vendita del pacchetto turistico o dallo stato membro in cui è stabilito il soggetto chiamato a prestare tale protezione.

### RECLAMI E PRESCRIZIONI

Rientra nell'obbligo informativo posto a carico dell'organizzatore e del venditore fornire informazioni riguardo le procedure esistenti per la gestione dei reclami, i meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (procedure ADR) e, in caso di contratti stipulati online, il ricorso alla piattaforma europea di risoluzione online delle controversie (piattaforma ODR). La richiesta di risarcimento danni e/o di riduzione del prezzo conseguente all'inesatta esecuzione del pacchetto turistico può essere inviata all'organizzatore anche per il tramite del venditore ed il relativo diritto si prescrive in due anni. L'inesatta esecuzione del pacchetto che non sia di scarsa importanza, legittima il viaggiatore a richiedere il risarcimento del danno da vacanza rovinata inteso come danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed alla irripetibilità dell'occasione perduta. La richiesta deve essere formulata all'organizzatore o al venditore a secondo della rispettive responsabilità entro tre anni dal rientro ovvero nel più lungo periodo per il risarcimento del danno alla persona previsto dalle norme che regolano il singolo servizio.

### CONTATTI

#### Sede centrale di Roma

Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

#### Sede transfrontaliera di Bolzano

Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

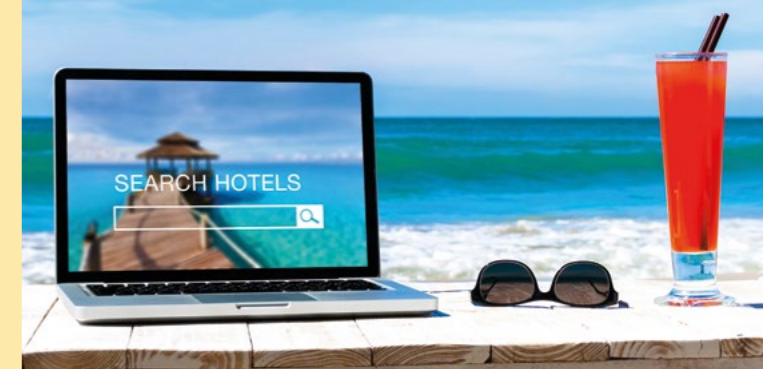
Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

GIUGNO 2018

Consulenza ed assistenza  
per i consumatori  
in Europa  
ECC-Net  
Centro Europeo Consumatori Italia

## PACCHETTI TURISTICI E SERVIZI TURISTICI COLLEGATI



Cofinanziato  
dall'Unione Europea

Lo sviluppo e la diffusione delle nuove tecnologie consentono oggi di programmare i nostri viaggi con estrema velocità, ricorrendo sempre meno alla tradizionale agenzia e utilizzando, in sua sostituzione, siti web che permettono di organizzare le vacanze in pochi click.

Il mercato del turismo ha, infatti, subito profondi cambiamenti e l'uso di nuovi canali per l'acquisto di servizi turistici, sempre più spesso selezionati e personalizzati dallo stesso viaggiatore, ha creato delle zone grigie e prive di tutela. Si è reso, pertanto, opportuno l'intervento del legislatore europeo che, preso atto dell'inadeguatezza della disciplina esistente (direttiva 90/314/CEE), ha adottato una nuova direttiva per garantire un livello di protezione del consumatore/viaggiatore più elevato ed uniforme in tutta Europa.

### **AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE NORME**

La nuova disciplina sui pacchetti turistici ed i servizi turistici collegati, in vigore dal 1° luglio 2018, è stata introdotta dalla Direttiva (UE) 2015/2302 e recepita in Italia dal D. Lgs. n. 62 del 21 maggio 2018. La nuova normativa si applica ai contratti conclusi online ed offline, ai pacchetti su misura e ai servizi turistici collegati; restano esclusi i contratti di acquisto di singoli servizi turistici, le combinazioni di servizi turistici che coprono meno di 24 ore (a meno che non sia incluso un pernottamento) o che vengono acquistati all'interno di un accordo generale di viaggio relativo a un'attività commerciale o professionale. Sono altresì esclusi dall'attuale disciplina le combinazioni in cui i servizi turistici diversi dal trasporto, alloggio e noleggio veicoli non rappresentino almeno il 25% del valore della combinazione.

### **DEFINIZIONE DI PACCHETTO TURISTICO**

Per "pacchetto", ai sensi della nuova normativa, si intende la combinazione di almeno due diverse tipologie di servizi turistici (ad es. volo, alloggio, noleggio di auto) ai fini del medesimo viaggio o vacanza a condizione che siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o selezionati dallo stesso, prima della conclusione di un unico contratto. Rientra, inoltre, nella definizione di pacchetto anche la combinazione di servizi turistici acquistati da singoli fornitori di servizi turistici presso un unico punto vendita (online o offline), offerti ad un prezzo forfettario, pubblicizzati sotto denominazione di "pacchetto" o denominazione analoga o combinati entro le 24 ore dall'acquisto di un singolo servizio turistico con processi di prenotazione on-line collegati (click-through) a condizione che la trasmissione del nome del viaggiatore, degli estremi del pagamento e l'indirizzo email del viaggiatore siano trasmessi direttamente dal fornitore con cui si è concluso il primo contratto di acquisto.

### **OBBLIGHI INFORMATIVI**

L'organizzatore e, se del caso, il venditore di un pacchetto turistico sono tenuti a fornire al viaggiatore, prima della conclusione del contratto, una serie di informazioni in merito alle caratteristiche principali dei servizi turistici offerti, quali l'itinerario e la durata del viaggio, il prezzo totale e le modalità di pagamento, le coperture assicurative obbligatorie o facoltative, le condizioni in materia di passaporto e visti, il numero minimo dei partecipanti, i dettagli di contatto dell'organizzatore/venditore. Tali informazioni, fornite

attraverso la consegna di moduli informativi standardizzati, costituiscono parte integrante del contratto ed eventuali modifiche devono essere espressamente concordate. Il viaggiatore deve essere preventivamente informato in merito alla idoneità del viaggio a persone a mobilità ridotta e, se espressamente richiesto, deve ricevere informazioni di dettaglio in relazione a sue esigenze specifiche.

### **RISOLUZIONE, CESSIONE E RECESSO DAL CONTRATTO**

Se per esigenze o impedimenti personali si è costretti a rinunciare al viaggio, sarà possibile risolvere il contratto pagando una penale il cui importo è stabilito nelle condizioni contrattuali e che potrebbe essere rimborsato dalle eventuali polizze assicurative sottoscritte. In alternativa, è possibile cedere il contratto ad un altro viaggiatore previa comunicazione della propria intenzione all'organizzatore/venditore, da effettuarsi non oltre 7 giorni prima della partenza, e il pagamento di eventuali costi supplementari che la normativa pone, in solido, a carico del viaggiatore che cede il contratto e del viaggiatore a cui lo stesso viene trasferito.

Nel caso di aumento del prezzo dopo la conclusione del contratto, consentito solo se espressamente previsto dalle condizioni contrattuali e notificato almeno 20 giorni prima della partenza, si ha il diritto di risolvere il contratto se l'aumento è superiore all'8% del prezzo del pacchetto. Tale diritto può essere ugualmente esercitato in caso di modifiche significative del contratto qualora il viaggiatore non intenda accettarle e rifiuti il pacchetto sostitutivo eventualmente offerto.

Il verificarsi di circostanze inevitabili e straordinarie (calamità naturali, terrorismo, epidemie ecc...) nel luogo di destinazione o nelle vicinanze dà diritto alla risoluzione del contratto se tali eventi incidono sul godimento della propria vacanza o impediscono il raggiungimento del luogo di destinazione. Per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali, è prevista, infine, la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza penali entro cinque giorni dal perfezionamento, salvo che il prezzo sia sensibilmente ridotto rispetto alle offerte concorrenti.

### **PACCHETTO TURISTICO NON CONFORME**

Può verificarsi, una volta giunti a destinazione, di constatare che i servizi turistici offerti siano difformi da quelli inclusi e descritti nel contratto. In tal caso spetta all'organizzatore porvi rimedio entro un termine ragionevole fissato dal viaggiatore che è chiamato a segnalare, senza ritardo, le difformità formulando un reclamo anche per il tramite del rappresentante locale dell'organizzatore. In difetto, il viaggiatore può personalmente porre rimedio al difetto di conformità riscontrato e chiedere il rimborso delle spese sostenute.

La mancata conformità del pacchetto dà altresì il diritto ad una riduzione del prezzo e al risarcimento del danno eventualmente sofferto. Nel caso, infine, in cui la difformità sia significativa e l'organizzatore non vi abbia posto rimedio, il viaggiatore può chiedere la risoluzione del contratto e il rientro con un trasporto equivalente senza costi aggiuntivi. L'inesatta esecuzione dei servizi turistici per circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore e l'offerta, da parte dello stesso, di soluzioni alter-