



Giovedì 05/07/2018

## I pacchetti viaggio

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Il "Codice del turismo" (D.lgs.79/2011), entrato in vigore il 21/6/2011 ha, tra le altre cose, assorbito la normativa che regola i pacchetti viaggio abrogando la parte del codice del consumo che se ne occupava (articoli dall'82 al 100).

Il riferimento normativo per i "pacchetti viaggio" e' pertanto diventato il D.lgs.79/2011 aggiornato in ultimo dal D.lgs.62/2018 che ha recepito la Direttiva 2015/2302, con novità in vigore dal 1/7/2018. Le regole presenti in questa scheda sono aggiornate e si applicano quindi ai contratti stipulati a partire dal 1 Luglio 2018.

### SOGGETTI COINVOLTI

La nuova direttiva 2015/2302 recepita dal D.lgs. entrato in vigore a Luglio 2018 definisce in modo nuovo i soggetti coinvolti nell'acquisto di un pacchetto turistico:

- viaggiatore: chi intende stipulare o stipula un contratto o è autorizzato a viaggiare in base ad un contratto concluso;
- organizzatore: professionista che combina pacchetti e li vende od offre direttamente o unitamente ad altro professionista (es. tour operator)
- venditore: diverso dall'organizzatore, che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore (es. agenzia viaggi).

(ambidue rientrano nella categoria di "professionisti", persone fisiche o giuridiche, soggetti pubblici o privati che agiscono a scopi commerciali, contrapposti al viaggiatore/consumatore)

### IL PACCHETTO TURISTICO

I pacchetti viaggio combinano in un unico viaggio o vacanza due o più servizi turistici (trasporto, alloggio, noleggio auto, etc. vedi sotto) e possono essere:

- combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore, prima della conclusione di un contratto unico

### OPPURE

- conclusi con contratti diversi ma acquistati presso un unico punto vendita e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento oppure offerti, venduti o fatturati ad un prezzo forfettario o globale ("tutto compreso") o con la denominazione di "pacchetto" o analoga.

Vi rientrano anche

- i servizi turistici combinati dopo la conclusione di un contratto con cui il professionista consente al viaggiatore di scegliere tra una selezione di diversi servizi;
- i servizi turistici acquistati presso professionisti distinti attraverso processi collegati di prenotazione per via telematica, dove i dati del viaggio sono trasmessi dal professionista del primo contratto agli altri entro 24 ore.

Tra i servizi turistici, come già accennato, c'è il trasporto dei passeggeri -via nave, aereo, treno- e l'alloggio (escluso quello residenziale o per corsi di lingua di lungo periodo), il noleggio di auto o altri veicoli a motore o di motocicli che richiedano patente A, e tutti gli altri servizi turistici che non abbiano carattere finanziario o assicurativo.

Sono accessori (integrativi) altri servizi quali il trasporto bagaglio nell'ambito del trasporto passeggeri, l'uso di parcheggi a pagamento in stazioni o aeroporti, il trasporto passeggeri su brevi distanze in occasione di visite guidate o trasferimenti tra una struttura ricettiva e l'altra, l'organizzazione di attività sportive o di intrattenimento, la fornitura di pasti bevande, la pulizia dell'alloggio, la fruizione di biciclette, sci e altre dotazioni, l'accesso a strutture in loco (piscine, palestre, saune, spiagge, palestre, etc.). Tali servizi



possono anche essere fatturati separatamente.

Non vi rientrano:

- pacchetti o servizi turistici collegati di durata inferiore a 24 ore, salvo che sia previsto un pernottamento.
- pacchetti o servizi turistici collegati la cui offerta o vendita è agevolata dalle associazioni che operano nel settore del turismo giovanile e per finalità ricreative, culturali, religiose, assistenziali o sociali, quando agiscono occasionalmente (non più di due volte l'anno), senza fini di lucro e soltanto per un gruppo limitato di viaggiatori senza offerta al pubblico.
- pacchetti o servizi turistici collegati acquistati nell'ambito di un accordo generale per l'organizzazione di viaggi concluso tra professionisti.

Sono servizi collegati due servizi acquistati ai fini dello stesso viaggio che non costituiscono pacchetto o disciplinati da contratti diversi, pagati distintamente o acquistati distintamente presso professionisti diversi.

Non sono pacchetti turistici, inoltre:

- una combinazione tra trasporto oppure alloggio oppure noleggio di veicoli e altri servizi, se questi ultimi non rappresentano una parte pari o superiore al 25% del valore della combinazione e non sono pubblicizzati né rappresentano un elemento essenziale della combinazione.

#### PRIMA DI FIRMARE

Prima della conclusione del contratto l'organizzatore o il venditore devono fornire al viaggiatore determinate informazioni, che dal 1/7/2018 sono contenute in una modulistica uniforme a livello nazionale, diversa a seconda della modalità di sottoscrizione del contratto.

Tutti i fac simile si trovano nell'allegato A del D.lgs. 79/2011 aggiornato con il D.lgs. 62/2018.

Vanno inoltre fornite le seguenti informazioni:

- la destinazione o le destinazioni del viaggio, l'itinerario e i periodi di soggiorno con relative date e, se e' incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- i mezzi, le caratteristiche e le categorie di trasporto, i luoghi, le date e gli orari di partenza e ritorno, la durata e la localita' di sosta intermedia e le coincidenze; nel caso in cui l'orario esatto non sia ancora stabilito, l'organizzatore e, se del caso, il venditore, informano il viaggiatore dell'orario approssimativo di partenza e ritorno;
- l'ubicazione, le caratteristiche principali e, ove prevista, la categoria turistica dell'alloggio ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione; - i pasti forniti;
- le visite, le escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, le dimensioni approssimative del gruppo;
- la lingua in cui sono prestati i servizi;
- se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a mobilita' ridotta e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneita' del viaggio o della vacanza che tenga conto delle esigenze del viaggiatore; - la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'organizzatore e, ove presente, del venditore, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- il prezzo totale del pacchetto comprensivo di tasse e tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi, ivi comprese le eventuali spese amministrative e di gestione delle pratiche, oppure, ove questi non siano ragionevolmente calcolabili prima della conclusione del contratto, un'indicazione del tipo di costi aggiuntivi che il viaggiatore potrebbe dover ancora sostenere;
- le modalita' di pagamento, compresi l'eventuale importo o percentuale del prezzo da versare a titolo di acconto e il calendario per il versamento del saldo, o le garanzie finanziarie che il viaggiatore e' tenuto a pagare o fornire;



- il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- le informazioni di carattere generale concernenti le condizioni in materia di passaporto e visti, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- le informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di recedere dal contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di adeguate spese di recesso, o, se previste, delle spese di recesso standard richieste dall'organizzatore;
- le informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di recesso unilaterale dal contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza, compreso il rientro, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- gli estremi della copertura assicurativa relativa alla protezione nei casi di insolvenza o fallimento.

#### Contratti per telefono

Le informazioni precontrattuali, compreso il modulo standard già detto (Allegato A Parte II), devono essere fornite anche in caso di contratto stipulato per telefono.

#### Contratti con più professionisti

Anche in questo caso devono essere fornite le informazioni precontrattuali e il modulo standard specificamente previsto (Allegato A parte III, vedi link sopra).

Clicca qui per continuare a leggere l'articolo di Rita Sabelli.

Fonte: <https://www.aduc.it>