

Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi collegati.

IL NUOVO CODICE DEL TURISMO

Avv. Veronica SCALETTA





Un passo indietro... La Direttiva 314/90

Nel 1990...

L'ultima Direttiva emanata dall'UE in materia turistica è la 314/1990 (recepita in Italia con il D.Lgs. 111/95) che conferiva una serie d'importanti diritti ai consumatori in materia di pacchetti turistici circa il contenuto del contratto e le responsabilità per i danni subiti.

Ma, nel 1990...

- il web era molto poco sviluppato
- non esistevano le OLTA, né le compagnie aeree lowcost
- non esistevano i pacchetti turistici "personalizzati"
- il consumatore non era ancora "nato" (il Codice del Consumo italiano è del 2005)
- esistevano solo T.O. e A.D.V. e per prenotare una vacanza si andava in agenzia... e basta.



Oggi... La Direttiva 2015/2302

Nel 2015...

Nel 2015 l'UE realizza che il mondo del turismo è cambiato e che è necessario:

- adeguare le norme alla realtà socio/economica
- armonizzare le norme in materia turistica dei vari Stati membri (la Dir. 90/314 lasciava troppa discrezionalità ai singoli Stati) e colmare le lacune in quanto *“la frammentazione giuridica comporta costi maggiori per le imprese e ostacoli per quelle che vogliono operare oltre frontiera, limitando quindi la scelta dei consumatori”*
- fornire maggiori tutele al consumatore / aumentare la trasparenza
- favorire il mercato interno in materia turistica (stante il *“ruolo preponderante”* del settore nell'economia dell'Unione)



A chi si applica?

ART. 32/33 CdT

Ai viaggiatori che acquistano pacchetti o servizi turistici collegati e ai rappresentanti di piccole imprese o liberi professionisti che prenotano viaggi legati alla loro attività commerciale o professionale tramite gli stessi canali usati dai consumatori purché non abbiano concluso “accordi generali” (*VII considerando*).

Quindi, per **Viaggiatori**, si intendono sia i **consumatori**, che i **rappresentanti di piccole imprese** o **liberi professionisti** che prenotano viaggi legati alla loro attività commerciale o professionale tramite gli stessi canali usati dai consumatori

Che differenza fa se l'arch. Rossi prenota volo + albergo per sopralluogo in cantiere a Roma o se prenota lo stesso volo + albergo per un fine settimana a Roma con la fidanzata? **Nessuna!**

N.B.: C'è differenza rispetto alle norme sulla tutela del consumatore ai sensi del Codice del Consumo.



A cosa si applica?

Art. 32 CdT

La direttiva si applica ai **pacchetti** offerti in vendita o venduti da professionisti a viaggiatori e ai **servizi turistici collegati** agevolati da professionisti a viaggiatori, ma con differenti tutele.



Servizio Turistico.

Art. 33 CdT

Ai fini della Direttiva (art. 3) per SERVIZIO TURISTICO si intende:



Trasporto passeggeri



L'alloggio non facente intrinsecamente parte del trasporto e non a fini residenziali (anche per corsi di lingua di lungo periodo).



Il noleggio di auto oppure di motocicli.



Qualunque altro servizio turistico non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a)b)c), ovvero: escursioni, ingressi a SPA e musei, ecc. ecc.

NON sono servizi turistici:

- Le assicurazioni di viaggio
- I servizi turistici che fanno intrinsecamente parte di altri servizi turistici (pasti in albergo, pulizia, piscina dell'albergo, trasporto bagaglio nel trasporto aereo/ferroviario... (cons. 17)



Cos'è un «Pacchetto Turistico»?

Art. 33 CdT

È la combinazione di **almeno due tipi** di servizi turistici (alloggio / trasporto / noleggio / altri) ai fini dello stesso viaggio / vacanza, se:

- a) • tali servizi sono **combinati da un unico professionista**; oppure
- b) • **indipendentemente dal fatto che siano conclusi contratti separati** con singoli fornitori di servizi turistici, tali servizi sono:
 - i) • acquistati presso un **unico punto vendita** e selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento
 - ii) • offerti, venduti o fatturati a un **prezzo forfettario o globale**
 - iii) • pubblicizzati/venduti sotto la denominazione «**pacchetto**» o analoga («**offerta combinata**», «**tutto compreso**», «**onnicomprensivo**»)
 - iv) • **combinati dopo la conclusione di un contratto** con cui il professionista autorizza il viaggiatore a scegliere tra una selezione di tipi diversi di servizi turistici (smart box);
 - v) • acquistati online presso professionisti distinti con **trasferimento dati** del viaggiatore dal professionista con cui è concluso il primo contratto ad altri professionisti **entro il termine di 24H** dalla conferma del primo servizio turistico



Attenzione!

Art. 33 c. II CdT

Non è un pacchetto turistico una combinazione di servizi turistici in cui sono presenti uno dei tipi di servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numero 4) – servizi «minori» - se:

a) Tali ultimi servizi non rappresentano una parte **pari o superiore al 25%** del valore della combinazione e non sono pubblicizzati, né rappresentano altrimenti un **elemento essenziale** della combinazione

b) sono selezionati e acquistati solo **dopo l'inizio dell'esecuzione di trasporto/alloggio/noleggjo**

NB: La **fatturazione separata** degli elementi di uno stesso pacchetto di cui al comma 1, lettera b), non sottrae l'organizzatore o il venditore agli obblighi del CdT.



In pratica...

Volo + Soggiorno = Pacchetto Turistico!

Volo + Soggiorno Studio di tre mesi a Londra = **NO** Pacchetto Turistico

Volo + Soggiorno + Noleggio Auto + Ingresso SPA = Pacchetto Turistico!

Soggiorno + Assicurazione Medico Bagaglio = **NO** Pacchetto Turistico

Volo + Biglietto Concerto = **Attenzione!**

L'agenzia vende il prodotto «**Vola a Parigi per i Pink Floyd**» – Totale € 350,00

- Volo a/r per Parigi: € 100,00
- Biglietto per assistere al concerto dei Pink Floyd: € 200,00
- Fee d'agenzia: € 50,00

È un pacchetto turistico, perché **il concerto è la parte sostanziale del valore complessivo del pacchetto e, comunque, è l'elemento essenziale del viaggio.**

L'agenzia vende il prodotto «**Napoli e Capodimonte**» – Totale € 230,00

- Volo a/r per Napoli: € 200,00
- Biglietto per Museo di Capodimonte: € 10,00
- Fee d'agenzia: € 20,00

NON è un pacchetto turistico.



E fino ad ora?

Ai sensi dell'art. 34 del d.lgs. 79/2011 (Codice del Turismo) il pacchetto turistico è la combinazione di:

- a) Trasporto
- b) Alloggio
- c) Servizi turistici che costituiscano parte significativa del pacchetto



Servizi Turistici Collegati

Art. 33 c. 1, lett.
e) CdT

I “*servizi turistici collegati*” si integrano quando si combinano **almeno due tipi diversi di servizi turistici** acquistati ai fini dello **stesso viaggio/vacanza**, che non costituiscono un pacchetto e che comportano la conclusione di **contratti distinti** con i singoli fornitori di servizi turistici, **se un professionista agevola** alternativamente:

- al momento di **un'unica visita** (o contatto) con il proprio punto vendita, la **selezione distinta e il pagamento distinto** di ogni servizio turistico da parte dei viaggiatori;
- l'**acquisto di almeno un servizio turistico aggiuntivo presso un altro professionista** quando un contratto con quest'ultimo è concluso entro le 24H dalla conferma del primo servizio turistico (ma n.b., qui non c'è trasferimento di dati).



Attenzione!

Art. 33 c. IV CdT

NON costituisce un servizio turistico collegato l'acquisto di uno dei servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numeri 1), 2) o 3) con uno o più dei servizi turistici di cui al comma 1, lettera a), numero 4), se questi ultimi servizi non rappresentano una porzione significativa **pari o superiore al 25% del valore combinato dei servizi** e non sono pubblicizzati come un elemento essenziale del viaggio o della vacanza e non ne costituiscono, comunque, un elemento essenziale. Stesso criterio del pacchetto!!



In pratica...

L'esempio di quali possono essere i servizi turistici collegati è dato dal Considerando n. 13 della Direttiva.

(Cons 13) «... *Dette norme si applicherebbero, per esempio, al caso in cui, nel confermare la prenotazione di un primo servizio turistico come un volo aereo o un viaggio in treno, un viaggiatore riceve un invito a prenotare un servizio turistico aggiuntivo disponibile nella destinazione scelta, ad esempio l'alloggio in albergo, con un link verso il sito web di prenotazione di un altro fornitore di servizi o intermediario.*

*Benché questi servizi non costituiscano pacchetti ai sensi della presente direttiva, conformemente alla quale un organizzatore è responsabile della corretta esecuzione di tutti i servizi turistici, detti servizi turistici collegati costituiscono un **modello commerciale alternativo** che spesso fa concorrenza ai pacchetti».*



A cosa NON si applica? Art. 32 c. II CdT

La direttiva **NON si applica a:**

- pacchetti e servizi turistici collegati che si estendono su un **periodo inferiore alle 24 ore**, salvo che sia incluso un pernottamento;
- pacchetti offerti e servizi turistici collegati agevolati **occasionalmente e senza fini di lucro** e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori;
- pacchetti e servizi turistici collegati acquistati in base a un **accordo generale** per l'organizzazione di viaggi di natura professionale tra un professionista e un'altra persona fisica o giuridica che agisce nell'ambito della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.



In pratica...

La Direttiva **NON si applica a:**

- gita in pullman di 1 giorno in Costiera amalfitana con pranzo ed escursione a Ravello
- viaggi organizzati non più di un paio di volte l'anno **DA** associazioni caritative, associazioni sportive o scuole per i loro membri, senza essere offerti al grande pubblico: gita organizzata dalla squadra Pro Canicattì due giorni al mare per i bambini della squadra
- *business travel* che siano disciplinati da un *general agreement* tra agenzia e professionista/società



Il «trader»

Art. 33, c. 1,
lett. g)

«**professionista**» (trader) qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti oggetto della presente direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici.

“**trader**” means any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive, whether acting in the capacity of organiser, retailer, trader facilitating a linked travel arrangement or as a travel service provider

Una nuova opportunità per gli albergatori e non solo...



Obbligo di informazione e contenuto del Pre-contratto di pacchetto.

Art. 34 CdT

Come già stabiliva la precedente Direttiva 314/90, il consumatore ha pieno diritto all'**informazione precontrattuale**, così da poter effettuare un **acquisto consapevole**.

La nuova Direttiva **recupera** parte dell'impianto normativo precedente adeguandolo e **armonizzandolo**, e introduce **alcune novità** alle quali i professionisti dovranno prestare molta attenzione.

Modulo informativo standard



Obbligo di informazione e contenuto del Pre-contratto



Art. 34 – L'organizzatore – e il venditore – ha l'obbligo di consegnare al viaggiatore il **modulo informativo standard** di cui all'allegato I, parte A o parte B, e, se applicabili al pacchetto, le seguenti informazioni:



Art. 34 lett. c - il **prezzo totale** del pacchetto comprensivo di tasse e, ove applicabili, tutti i diritti, imposte e altri costi aggiuntivi. Quando non siano calcolabili, è sufficiente un'**indicazione di massima dei costi aggiuntivi** da sostenere;



Art. 34 lett. f- le informazioni concernenti **passaporto e visti**, compresi i **tempi approssimativi** per il loro ottenimento (riferirsi alle informazioni del Paese ospite – Cons. 28).



Art. 35 CdT

- Le informazioni precontrattuali formano **parte integrante del contratto di vendita di pacchetto turistico** e non possono essere modificate salvo accordo esplicito delle parti contraenti.
- L'organizzatore e il venditore comunicano al viaggiatore tutte le modifiche delle informazioni precontrattuali in modo chiaro ed evidente **prima della conclusione** del contratto di vendita di pacchetto turistico.



Contenuto del Contratto di pacchetto e documenti da fornire. Art. 36 CdT

Come per le informazioni precontrattuali, la nuova Direttiva riprende gli aspetti del contenuto del contratto turistico (che deve essere **redatto con linguaggio semplice e chiaro**) e dei documenti da fornire al consumatore prima dell'inizio del pacchetto, ribadendo alcuni articoli e, anche in questo caso, apportando innovazioni di notevole spessore.

Riconferma, infatti, l'obbligo di evidenziare sul contratto **le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore**, i **recapiti** del corrispondente/assistente locale, le informazioni necessarie a prendere immediato contatto con un **minore** in viaggio non accompagnato dai genitori e l'evidenza del diritto di cessione del contratto ad altro viaggiatore.

Ma sono **le nuove determinazioni** che devono essere considerate **con attenzione**.



Contenuto del Contratto di pacchetto e documenti da fornire.



Art. 36/b - l'informazione che l'organizzatore:
è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi inclusi nel contratto ed è tenuto ad assistere il viaggiatore in difficoltà (art. 45).



Art. 36/c - il nome e i recapiti, dell'organismo incaricato della protezione in caso d'insolvenza.



Art. 36/g - informazioni riguardo alle esistenti procedure di risoluzione alternativa delle controversie («ADR»).



Le informazioni contrattuali in sintesi

- a) le **richieste specifiche** del viaggiatore accettate dall'organizzatore;
- b) una dichiarazione attestante che **l'organizzatore è responsabile** dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto ai sensi dell'articolo 42 ed è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà ai sensi dell'articolo 45;
- c) il nome e i recapiti, compreso l'indirizzo geografico, del soggetto incaricato della **protezione in caso d'insolvenza**;
- d) il nome, l'indirizzo, il numero di telefono, l'indirizzo di posta elettronica e, se presente, il numero di fax del **rappresentante locale dell'organizzatore**
- e) il fatto che il viaggiatore sia tenuto a comunicare, senza ritardo, eventuali **difetti di conformità** rilevati durante l'esecuzione del pacchetto – art. 42;
- f) le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il **minore**;
- g) informazioni riguardo alle esistenti procedure di trattamento dei reclami e ai meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (**ADR**);
- h) informazioni sul diritto del viaggiatore di **cedere** il contratto a un altro viaggiatore ai sensi dell'articolo 38.



Oltre alle info precontrattuali

Lettera a) Art. 34 dedicato alle condizioni precontrattuali

- 1) la **destinazione** o destinazioni del viaggio, itinerario e periodo di soggiorno con relative date e, se incluso l'alloggio, il numero di notti comprese;
- 2) mezzi, caratteristiche e categorie **di trasporto, luoghi, date e orari di partenza e ritorno, durata e località di sosta intermedia e 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;
- 3) ubicazione, caratteristiche principali e, ove previsto, la categoria turistica dell'**alloggio** ai sensi della regolamentazione del paese di destinazione;
- 4) i **pasti** forniti;
- 5) le **visite**, escursioni o altri servizi inclusi nel prezzo totale pattuito del pacchetto;
- 6) i servizi turistici prestati al viaggiatore in quanto membro di un gruppo e, in tal caso, **le dimensioni approssimative del gruppo**;
- 7) la **lingua** in cui sono prestati i servizi;
- 8) se il viaggio o la vacanza sono idonei a persone a **mobilità ridotta** e, su richiesta del viaggiatore, informazioni precise sull'idoneità del viaggio o della vacanza che tenga conto dell'esigenza del viaggiatore;



...info precontrattuali

- b) la denominazione commerciale e l'indirizzo geografico dell'**organizzatore** e, ove presente, del **venditore**, i loro recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica;
- c) 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;
- d) le **modalità di pagamento**, compreso 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 è tenuto a pagare o fornire;
- e) il **numero minimo** di persone richieste per il pacchetto e il termine di cui all'articolo 41, comma 5, lettera a), prima dell'inizio del pacchetto per l'eventuale risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- f) le informazioni di carattere generale concernenti le **condizioni in materia di passaporti e visti**, compresi i tempi approssimativi per l'ottenimento dei visti, e le formalità sanitarie del paese di destinazione;
- g) 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, le spese di recesso standard richieste dall'organizzatore ai sensi dell'articolo 41, comma 1;
- h) 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 rimpatrio, in caso di infortunio, malattia o decesso;
- i) gli estremi della **copertura per insolvenza/fallimento**;



Onere della prova

Art. 37

L'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione incombe sul professionista ed è vietato fornire informazioni ingannevoli (!!!)



Cessione del contratto

Art. 38 CdT

Entro e non oltre sette giorni prima
dell'inizio del pacchetto.



Revisione del prezzo

Art. 39 CdT

1 – L'eventuale aumento del prezzo del pacchetto turistico è consentito **soltanto qualora il contratto riservi espressamente tale possibilità e precisi che il viaggiatore ha diritto a una riduzione del prezzo** a norma del paragrafo 4.

4 – Un aumento di prezzo è **possibile solo se comunicato al viaggiatore in modo chiaro e comprensibile**, unitamente alla **giustificazione** dell'aumento e al **calcolo** su un supporto durevole, almeno venti giorni prima della partenza.

In caso di previsione espressa di aumento del prezzo, **il viaggiatore ha diritto alla riduzione del prezzo corrispondente a una diminuzione dei costi** che ha luogo dopo la conclusione del contratto e prima dell'inizio del pacchetto.

Adeguamenti chiari, comprensibili e giustificati, quindi, ma anche la riduzione del prezzo del pacchetto in caso di abbassamento dei costi.



Modifiche al contratto prima dell'inizio del pacchetto

Art. 40 CdT

Se, prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore è costretto a **modificare** in modo significativo una o più caratteristiche principali dei servizi turistici (destinazione, trasporti, alloggio, pasti, escursioni, lingua, gruppo), o non può soddisfare le richieste specifiche del viaggiatore, oppure propone di aumentare il prezzo del pacchetto di **oltre l'8 per cento** il viaggiatore, entro un periodo ragionevole specificato dall'organizzatore, può **accettare la modifica** proposta oppure **recedere dal contratto senza corrispondere spese di recesso**.

In caso di recesso, l'organizzatore può offrire al viaggiatore un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore o ridurre il prezzo.

Se il viaggiatore non accetta un pacchetto sostitutivo, l'organizzatore **rimborsa senza giustificato ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal recesso del contratto tutti i pagamenti effettuati oltre al risarcimento del danno**.



Diritto di recesso prima dell'inizio del pacchetto

Art. 41 CdT

- Il viaggiatore può recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico in ogni momento prima dell'inizio del pacchetto, dietro il pagamento di **penali**.
- In caso di circostanze **inevitabili e straordinarie** verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione, **il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso**, ed al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto, ma non ha il diritto a un indennizzo supplementare.
- Recesso per contratti fuori dai locali commerciali: 5 giorni



Responsabilità dell'organizzatore per l'inesatta esecuzione del pacchetto

ART.42

1. **L'organizzatore è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di vendita di pacchetto turistico**, indipendentemente dal fatto che tali servizi turistici devono essere prestati dall'organizzatore stesso, dai suoi ausiliari o preposti.
2. Il viaggiatore, secondo i principi di **correttezza e buona fede**, informa **l'organizzatore, direttamente o tramite il venditore, tempestivamente, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali difetti di conformità** rilevati durante l'esecuzione di un servizio turistico previsto dal contratto di vendita di pacchetto turistico.
3. Se uno dei servizi turistici non è eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico, **l'organizzazione pone rimedio al difetto di conformità**, a meno che ciò risulti impossibile oppure risulti eccessivamente oneroso, tenendo conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi turistici interessati al difetto. Se l'organizzatore non pone rimedio al difetto, si applica l'articolo 43.
4. Fatte salve le eccezioni di cui al comma 3, se l'organizzatore non pone rimedio al difetto di conformità **entro un periodo ragionevole fissato dal viaggiatore** con la contestazione effettuata ai sensi del comma 2, questi può **ovviare personalmente** al difetto e chiedere il rimborso delle spese necessarie, ragionevoli e documentate; se l'organizzatore rifiuta di porre rimedio al difetto di conformità o se è necessario ovviarvi immediatamente non occorre che il viaggiatore specifichi un termine.
5. [...]
6. Se un difetto di conformità incide in **misura significativa** sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non vi ha posto rimedio entro un periodo ragionevole stabilito dal viaggiatore, **il viaggiatore può recedere dal contratto di vendita di pacchetto turistico** senza corrispondere spese di recesso e, se nel caso, chiedere, ai sensi dell'articolo 43, una riduzione del prezzo e l'eventuale risarcimento dei danni.
7. Laddove è impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto di vendita di pacchetto turistico a causa di circostanza inevitabili e straordinarie, **l'organizzatore sostiene i costi dell'alloggio necessario, ove possibile di categoria equivalente, per un periodo non superiore a tre notti per viaggiatore ...** (nb per persona a mobilità ridotta, minori, donne in gravidanza).



Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni

Art. 43 CdT

1. Il viaggiatore ha diritto a **un'adeguata riduzione del prezzo** per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto è imputabile al viaggiatore.
2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore, senza giustificato ritardo, **il risarcimento adeguato per qualunque danno** che può aver subito in conseguenza di un difetto di conformità.
3. Al viaggiatore non è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è **imputabile al viaggiatore**, a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di vendita di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile oppure è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
4. [...]
5. Il contratto di un pacchetto turistico può prevedere **la limitazione del risarcimento dovuto** dall'organizzatore, salvo che per i danni alla persona o quelli causati intenzionalmente o per colpa, purché **tale limitazione non si inferiore al triplo del prezzo totale del pacchetto**.
6. Prescrizione: 2 anni (3 anni per i danni alla persona).



ART. 44 (Possibilità di contattare l'organizzatore tramite il venditore)

1. Il viaggiatore può indirizzare messaggi, richieste o reclami relativi all'esecuzione del pacchetto **direttamente al venditore** tramite il quale l'ha acquistato, il quale, a propria volta, inoltra tempestivamente tali messaggi, richieste o reclami all'organizzatore.
2. Ai fini del rispetto dei termini o dei periodi di prescrizione, la data in cui il venditore riceve messaggi, richieste o reclami di cui al comma 1 è considerata data di ricezione anche per l'organizzatore.



ART. 45 (Obbligo di prestare assistenza)

1. L'organizzatore presta adeguata assistenza senza ritardo al viaggiatore che si trova in difficoltà anche nelle circostanze inevitabili e straordinarie, in particolare fornendo le opportune informazioni riguardo ai **servizi sanitari, alle autorità locali e all'assistenza consolare** e assistendo il viaggiatore **nell'effettuare comunicazioni a distanza** e aiutandolo a **trovare servizi turistici alternativi**.
2. L'organizzatore può pretendere il pagamento di un costo ragionevole per tale assistenza qualora **il problema sia causato intenzionalmente dal viaggiatore o per sua colpa**, nei limiti delle spese effettivamente sostenute.



ART. 46 (Risarcimento del danno da vacanza rovinata)

- Nel caso in cui l'inadempimento delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto **non è di scarsa importanza** ai sensi dell'articolo 1455 del codice civile, il viaggiatore può chiedere all'organizzatore o al venditore, secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con il contratto di vendita di pacchetto turistico, **oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto**, un risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.
- Prescrizione: 2 anni



Protezione in caso di insolvenza o fallimento

art. 47

Gli Stati membri provvedono affinché gli organizzatori stabiliti sul loro territorio forniscano una **garanzia per il rimborso** di tutte le somme pagate da o per conto dei viaggiatori nella misura in cui i servizi pertinenti non sono eseguiti **a causa dello stato di insolvenza** dell'organizzatore. Se nel contratto di pacchetto turistico è incluso il trasporto di passeggeri, gli organizzatori forniscono una garanzia anche per il rimpatrio dei viaggiatori.

Il nostro legislatore, modificando gli artt. 50 e 51 Cod. Tur. ha previsto che la copertura contro l'insolvenza (e il fallimento) debba essere assicurata sia dall'organizzatore che dal venditore.

Gli organizzatori non stabiliti in uno Stato membro che vendono o offrono in vendita pacchetti in uno Stato membro o che, con ogni mezzo, dirigono tali attività verso uno Stato membro, **sono obbligati a fornire una garanzia ai sensi del diritto di tale Stato (ma cfr. art. 20, per il venditore).**



Obblighi di protezione e informazione per i servizi turistici collegati.

Art. 49

Prima che il viaggiatore sia vincolato da un contratto che porti alla creazione di un servizio turistico collegato o di una corrispondente offerta, il professionista che agevola servizi turistici collegati, **anche nei casi in cui egli non sia stabilito in uno Stato membro** ma, con qualsiasi mezzo, diriga tali attività verso uno Stato membro, dichiara in modo chiaro, comprensibile ed evidente che il viaggiatore:

- A. non potrà invocare** nessuno dei diritti che si applicano esclusivamente ai pacchetti ai sensi della presente direttiva, e che ciascun fornitore di servizi sarà il solo responsabile dell'esatta esecuzione contrattuale del suo servizio (no risarcimento del danno, no vacanza rovinata).
- B. potrà invocare la protezione in caso d'insolvenza.**

Vedere l'allegato 2 della Direttiva, con cui si informa il viaggiatore che non beneficerà dei diritti di cui alla Direttiva 2015/2302, fatte salve le garanzie per l'insolvenza ed il rimpatrio.



ART 50 - 51

Responsabilità del venditore

1. Il venditore è **responsabile dell'esecuzione del mandato** conferitogli dal viaggiatore con il contratto di intermediazione di viaggio [...] dovendo l'adempimento delle obbligazioni assunte essere valutato con riguardo alla diligenza richiesta per l'esercizio della corrispondente attività professionale.
2. Il professionista è responsabile degli errori dovuti a **difetti tecnici nel sistema di prenotazione che gli siano imputabili** e , qualora abbia accettato di organizzare la prenotazione di un pacchetto o di servizi turistici che rientrano in servizi turistici collegati, degli errori commessi durante il processo di prenotazione



ART. 51-bis (Obbligo del venditore di indicare la propria qualità)

Il venditore è considerato come organizzatore se in relazione ad un contratto di vendita di pacchetto turistico:

- omette di fornire al viaggiatore, a norma dell'articolo 36, comma 1, il pertinente modulo informativo standard di cui all'allegato A, parte II o parte III al presente codice, e le informazioni relative alla denominazione commerciale, l'indirizzo geografico, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica dell'organizzatore
- omette di informare il viaggiatore che egli agisce in qualità di venditore.

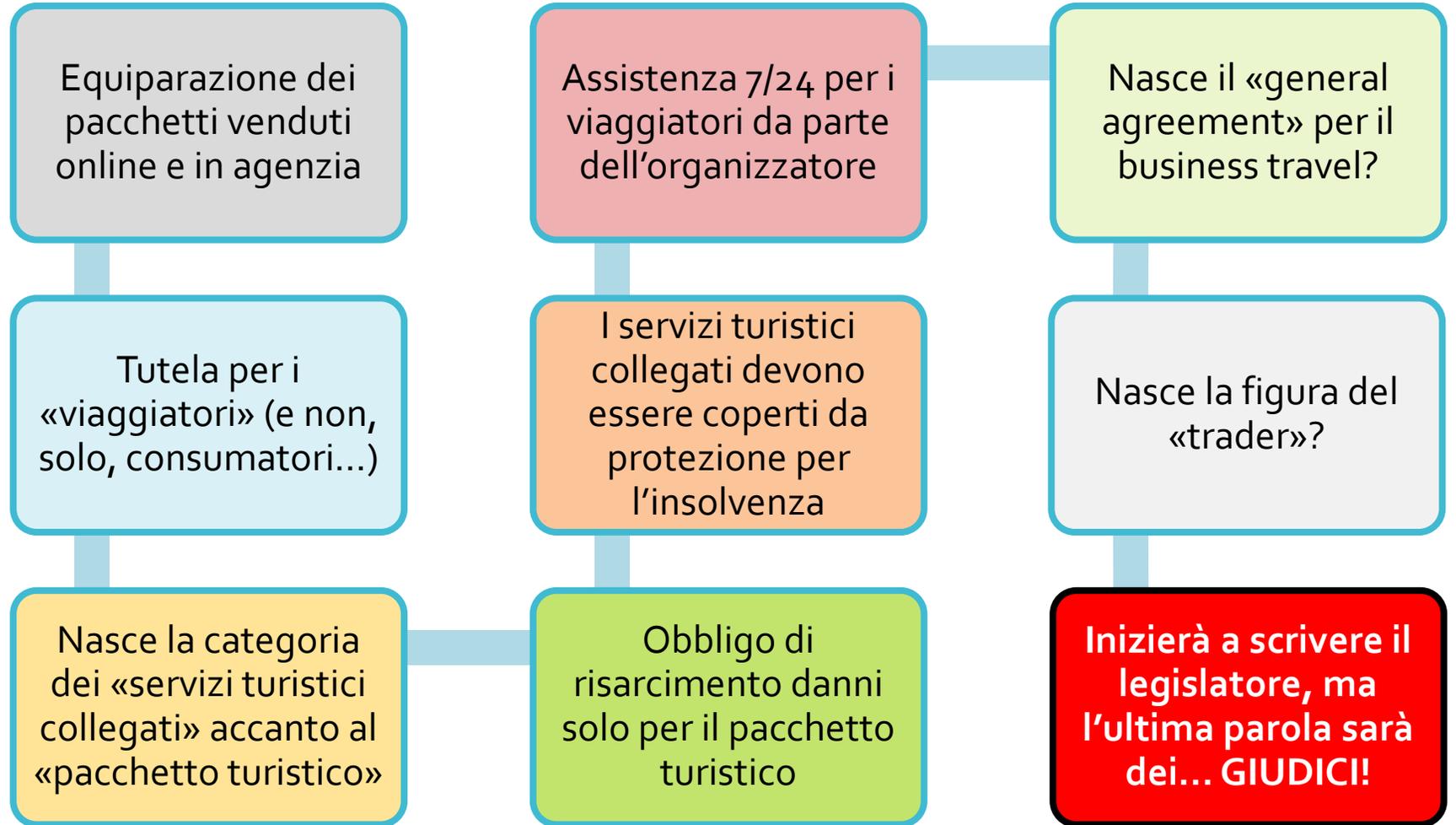


ART. 51-septies (Sanzioni amministrative)

Salvo che il fatto non costituisca reato il professionista, l'organizzatore o il venditore che contravviene alle disposizioni del CdT è punito, per ogni singola violazione, con la **sanzione amministrativa pecuniaria** da **1.000 euro** fino a **10.000 euro**.



La sintesi finale.





FINE

Grazie per la vostra attenzione!

Avv. Veronica Scaletta

legale.scaletta@aiav.eu