



Viaggi «tutto compreso» (2015/2302)

QUAL È LO SCOPO DELLA DIRETTIVA?

Mira a introdurre un livello elevato e uniforme di protezione dei consumatori in relazione ai contratti per i pacchetti di viaggio* e modalità di viaggio collegate*, tenendo conto del crescente utilizzo della prenotazione via Internet.

PUNTI CHIAVE

Informazioni

Le seguenti informazioni devono essere fornite dall'organizzatore o dal rivenditore prima che il contratto sia sottoscritto:

- l'itinerario con relative date e numero di notti incluse;
- il trasporto fornito, compresi orari di partenza e ritorno, soste e coincidenze;
- dettagli sulla sistemazione;
- i pasti forniti;
- visite o altri servizi da includere;
- nel caso di viaggi di gruppo, la dimensione approssimativa del gruppo;
- la lingua dei servizi turistici, laddove appropriato;
- informazioni sull'idoneità del viaggio per persone a mobilità ridotta e, su richiesta del viaggiatore, sull'idoneità del viaggio o della vacanza relativamente alle esigenze del viaggiatore;
- dettagli del contatto;
- il prezzo totale comprensivo di tasse ed eventuali costi aggiuntivi;
- le disposizioni per il pagamento;
- il numero minimo di persone richiesto per il pacchetto e il termine di risoluzione del contratto in caso di mancato raggiungimento del numero;
- le condizioni in materia di passaporto e visti, nonché informazioni relative alle formalità sanitarie;
- informazioni sulla facoltà per il viaggiatore di risolvere il contratto in qualunque momento prima dell'inizio del pacchetto dietro pagamento di un'adeguata penale o, se applicabili, le spese di risoluzione standard richieste dall'organizzatore;
- informazioni sulla sottoscrizione facoltativa o obbligatoria di un'assicurazione che copra le spese di annullamento del contratto da parte del viaggiatore o le spese di assistenza in caso di infortunio, malattia o decesso.

La conferma del contratto includerà anche quanto segue:

- le richieste specifiche del viaggiatore accettate dall'organizzatore;
- l'informazione che l'organizzatore è responsabile dell'esatta esecuzione di tutti i servizi turistici inclusi nel contratto e che è tenuto a prestare assistenza qualora il viaggiatore si trovi in difficoltà;
- i recapiti dell'organizzazione di protezione in caso d'insolvenza e del rappresentante locale dell'organizzatore, oppure di un punto di contatto o altro servizio che consenta al viaggiatore di mettersi in contatto con l'organizzatore in maniera rapida ed efficace;
- il fatto che il viaggiatore è tenuto a comunicare eventuali difetti di conformità;
- nel caso di minori non accompagnati, le informazioni che consentono di stabilire un contatto diretto con il minore o il responsabile del minore nel suo luogo di soggiorno;

- le informazioni relative alle procedure di trattamento dei reclami;
- informazioni sul diritto del viaggiatore di cedere il contratto a un altro viaggiatore.

In tempo utile prima dell'inizio del pacchetto, l'organizzatore fornisce al viaggiatore le ricevute, i buoni e i biglietti necessari, nonché le informazioni di viaggio necessarie.

Aumento dei prezzi

Gli aumenti di prezzo (limitati all'8 % nella maggioranza dei casi) sono consentiti solo se il contratto contempla espressamente tale possibilità (nel qual caso sarà possibile effettuare anche riduzioni di prezzo) e se risultano direttamente legati:

- al costo del carburante o di altre fonti di energia;
- a tasse o aumenti delle tariffe imposti da terzi;
- ai tassi di cambio.

Gli eventuali aumenti di prezzo devono essere notificati almeno 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto.

Termine del contratto

Laddove l'organizzatore apporta modifiche significative al contratto o ne aumenta il prezzo di oltre l'8%, il viaggiatore può, prima dell'inizio del viaggio, accettare la modifica, accettare un pacchetto sostitutivo (di valore uguale o superiore) oppure avvalersi del diritto di recedere dal contratto con annesso rimborso di un eventuale pagamento entro 14 giorni.

Il viaggiatore può recedere dal contratto in qualsiasi momento prima dell'inizio del viaggio (pagando una penale appropriata).

Il viaggiatore può anche rescindere (senza pagare una penale) in caso di circostanze inevitabili e straordinarie che si verificano nel luogo di destinazione o nelle immediate vicinanze e che influiscono in modo significativo sulla qualità del viaggio o che incide in modo significativo sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione. In tal caso, il viaggiatore otterrà un rimborso completo senza il pagamento di nessuna penale.

Rendimento

L'organizzatore del pacchetto è responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano prestati da altri fornitori. Vi sono anche norme per eventuali non conformità, risoluzione e risarcimento:

- qualora i servizi turistici non siano eseguiti secondo quanto pattuito nel contratto, l'organizzatore porrà rimedio al difetto di conformità, a meno che ciò non risulti impossibile o i costi siano sproporzionati;
- qualora una parte sostanziale dei servizi turistici non possa essere fornita secondo quanto pattuito, dovranno essere offerte soluzioni alternative di qualità equivalente o superiore senza costi aggiuntivi;
- Se il ritorno del viaggiatore non può essere garantito a causa di «circostanze inevitabili e straordinarie», l'organizzatore pagherà il costo della sistemazione per un massimo di 3 notti.
- il viaggiatore potrà risolvere il contratto senza corrispondere spese di risoluzione qualora un difetto di conformità incida in misura significativa sull'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non vi abbia posto rimedio.

I Paesi dell'UE devono garantire che messaggi, richieste o reclami possano essere inoltrati direttamente al rivenditore e che lo stesso li inoltri all'organizzatore, il quale si fa carico di prestare assistenza senza indebiti ritardi.

Ai viaggiatori viene garantita maggiore protezione in caso di insolvenza dell'organizzatore. Nei paesi dell'UE verrà istituita una rete di punti di contatto centrali per migliorare la cooperazione internazionale.

La presente direttiva non si applica ai servizi:

- che coprono meno di 24 ore, a meno che non sia incluso un pernottamento;
- offerti in via occasionale, senza fini di lucro e soltanto a un gruppo limitato di viaggiatori;
- acquistato come parte di un accordo generale per i viaggi relativi a un'attività o ad una professione.

In generale, i paesi dell'UE non devono introdurre normative che prevedano un livello di protezione del viaggiatore non conforme con questa direttiva. Le nuove misure entrano in vigore il 1 luglio 2018.

La Direttiva abroga la Direttiva [90/314/CEE](#) a partire dal 1 luglio 2018.

DA QUANDO SI APPLICA LA DIRETTIVA?

Gli Stati membri hanno l'obbligo di incorporarla nella legislazione nazionale entro il lunedì 1 gennaio 2018. Entra in vigore dal 1 luglio 2018.

La direttiva è stata incorporata nell'accordo sullo [Spazio economico europeo](#) il 22 settembre 2017.

QUADRO GENERALE

Per ulteriori informazioni, consultare

- [Pacchetti turistici](#) (Commissione europea)

PAROLE CHIAVE

Pacchetto: nella maggior parte dei casi, si riferisce ad una combinazione di almeno 2 diversi tipi di servizi di viaggio (ad esempio volo, viaggio in treno e/o alloggio) come parte dello stesso viaggio, generalmente acquistati da un unico punto vendita. I servizi sono stati selezionati prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento e vengono offerti a un prezzo cumulativo o pubblicizzati come pacchetto.

Modalità di viaggio collegato: almeno 2 diversi tipi di servizi di viaggio acquistati come parte dello stesso viaggio, che comprendono contratti separati con i singoli fornitori di servizi di viaggio. Ciò vale:

- nel caso di servizi separati selezionati e pagati nel corso di un'unica visita al punto vendita;
- qualora al viaggiatore venga proposto un altro servizio turistico entro 24 ore dalla prenotazione del primo.

DOCUMENTO PRINCIPALE

Direttiva (UE) [2015/2302](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e abroga la Direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326, 11.12.2015, pag. 1-33).

Questa pagina è a cura della Commissione europea. Le informazioni contenute in questa pagina non riflettono necessariamente il parere ufficiale della Commissione europea. La Commissione declina ogni responsabilità per quanto riguarda le informazioni o i dati contenuti nel presente documento. Si rinvia all'avviso legale per quanto riguarda le norme sul copyright per le pagine europee.

Ultimo aggiornamento: 10/09/2018