

PACCHETTI TURISTICI

Per quanto riguarda per la vendita di pacchetti turistici, **il Codice del Turismo all'art.34** :
I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, i circuiti tutto compreso, le crociere turistiche, risultanti dalla combinazione, da chiunque ed in qualunque modo realizzata, di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario:

- a) trasporto;
- b) alloggio;
- c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del turista, parte significativa del pacchetto turistico.

Es. **Non** costituiscono pacchetto turistico le combinazioni tra soggiorno o trasporto ed altri elementi del tutto accessori ad essi : trasfer da e per l'aeroporto ; al contrario rientrano in tale definizione, anche quelle combinazioni, tipiche dei villaggi turistici, che comprendono l'alloggio e visite guidate oppure attività sportive e di animazione non meramente accessorie al servizio di alloggio.).

NOVITA'

Oltre a far rientrare formalmente le crociere turistiche nell'oggetto dei pacchetti turistici (non espressamente indicate nell'art. 84 del Codice del Consumo), l'art. 34 del Codice del Turismo, indica la combinazione degli elementi necessari perché si abbia un pacchetto turistico e inserisce la dizione "da chiunque ed in qualunque modo realizzata"-

Viene inoltre esclusa la condizione della durata temporale (che il Codice del Consumo prevedeva come "superiore alle ventiquattro ore ovvero comprendente almeno una notte") affinché si possa individuare un pacchetto turistico

I soggetti sono tre :

ORGANIZZATORE : l'operatore si obbliga in nome proprio e a suo nome promette al turista il pacchetto turistico (Tour operator) . E' direttamente responsabile, oltre che di fornire informazioni corrette e complete sia nei cataloghi che in ogni altra forma di comunicazione diretta ai consumatori, della qualità dei servizi offerti, della loro corrispondenza a quanto descritto nell'offerta, degli eventuali inadempimenti o danni imputabili ai suoi fornitori (i singoli prestatori di servizi, come ad esempio l'hotel), nell'ambito del rapporto con i quali potrà in caso rivalersi, ma solo dopo aver direttamente ottemperato alla sua responsabilità verso il consumatore.

INTERMEDIARIO: (Agenzia di Viaggio)l'agente si occupa di "procurare al turista il pacchetto turistico" o i singoli servizi, che verranno poi erogati da altri imprenditori. Colloca sul mercato i pacchetti dell'organizzatore e raccoglie le prenotazioni dei viaggiatori, con i quale conclude il mandato. Attraverso l'intermediario si conclude il contratto tra organizzatore e viaggiatore. Ha il dovere di adempiere a tutte le formalità di vendita.

TURISTA: acquirente o cessionario del pacchetto turistico.

Esistono perciò Tre contratti :

Rapporto tra organizzatore del viaggio e intermediario = organizzazione di un viaggio tramite intermediario = l'intermediario colloca sul mercato i servizi offerti dall'organizzatore.

Rapporto tra viaggiatore ed intermediario = mandato = l'intermediario raccoglie le prenotazioni dei viaggiatori;

Rapporto tra organizzatore di viaggi e viaggiatore = contratto concluso attraverso l'intermediario.

FORMA DEL CONTRATTO.

Il Cod. turismo Prevede (art.35) che <<il contratto di vendita dei pacchetti turistici sia fatto per forma scritta in termini chiari e precisi. Al turista deve essere rilasciata una copia del contratto stipulato e sottoscritto dall'organizzatore o venditore>>.

- Vendite on line = firma elettronica.
- Il contratto è concluso nel momento in cui l'organizzatore accetta la proposta contrattuale del viaggiatore e dell'intermediario che agisce come mandatario.
- Contratto on line = si perfeziona quando l'organizzatore (tour operator) invia la conferma per via telematica al cliente presso l'agenzia di viaggi venditrice.

Elementi del contratto

- destinazione, durata, prezzo, acconto (non deve superare il 25% del prezzo e viene versato a titolo di caparra), indicazione delle polizze assicurative e facoltative, luogo della struttura di accoglienza, categoria di classificazione, tipi di mezzi di trasporto usati, servizi inclusi nel pacchetto, termine entro il quale il consumatore deve essere informato nel caso di annullamento del viaggio per mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti.
- Fase precontrattuale = l'organizzatore e l'intermediario devono informare il cliente sulle formalità in materia sanitaria, sui visti e i passaporti necessari per oltrepassare le frontiere e per il soggiorno nei Paesi di destinazione.

La forma scritta deve essere interpretata come obbligatoria ai fini della validità del contratto di vendita dei pacchetti turistici. In tale ottica va letto anche **l'art.38** sull'opuscolo informativo:

"1. L'opuscolo indica in modo chiaro e preciso:

- la destinazione, il mezzo, il tipo, la categoria di trasporto utilizzato;
- la sistemazione in albergo o altro tipo di alloggio, l'esatta ubicazione con particolare riguardo alla distanza dalle principali attrazioni turistiche del luogo, la categoria o il livello e le caratteristiche principali con particolare riguardo agli standard qualitativi offerti, la sua approvazione e classificazione dello Stato ospitante;

- i pasti forniti;
- l'itinerario;
- le informazioni di carattere generale applicabili al cittadino di uno Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto con indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità da assolvere per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno;
- l'importo o la percentuale di prezzo da versare come acconto e le scadenze per il versamento del saldo;
- l'indicazione del numero minimo di partecipanti eventualmente necessario per l'effettuazione del viaggio tutto compreso e del termine entro il quale il turista deve essere informato dell'annullamento del pacchetto turistico;
- i termini, le modalità, il soggetto nei cui riguardi si esercita il diritto di recesso ai sensi degli articoli da 64 a 67 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali o a distanza;
- gli estremi della copertura assicurativa obbligatoria, delle eventuali polizze assicurative facoltative a copertura delle spese sostenute dal turista per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia, nonché delle eventuali ulteriori polizze assicurative sottoscritte dal turista in relazione al contratto.

2. Le informazioni contenute nell'opuscolo vincolano l'organizzatore e l'intermediario in relazione alle rispettive responsabilità, a meno che le modifiche delle condizioni ivi indicate non siano comunicate per iscritto al turista prima della stipulazione del contratto o vengano concordate dai contraenti, mediante uno specifico accordo scritto, successivamente alla stipulazione.

3. Sono parificati all'opuscolo le informazioni ed i materiali illustrativi divulgati su supporto elettronico o per via telematica."

L'opuscolo informativo descrive l'offerta in termini vincolanti. Il consumatore ha il diritto di esigere che i servizi prestati corrispondano a quanto illustrato nell'opuscolo, pur se detti servizi non siano specificamente indicati nel contratto di viaggio: Es.: categoria dell'hotel e tipo di trattamento, servizi messi a disposizione (come piscina, sauna, campi sportivi...), distanza dal mare o dalle altre attrattive della località, caratteristiche della struttura.

Le modifiche del contratto

🕒 **Cessione del contratto:** possibilità per il turista di cedere il proprio contratto ad un terzo

qualora egli decida di non compiere il viaggio. Non è previsto il consenso del contraente. Entro 4 giorni dalla partenza il consumatore deve avvisare per iscritto l'organizzatore e l'intermediario indicando le generalità della persona a cui cede il contratto (cessionario). Il terzo deve soddisfare tutte le condizioni richieste. (art. 39).

🕒 **Revisione del prezzo** : La modifica del prezzo è vincolata al variare di due elementi: tassi di cambio e tariffe dei vettori, cause di forza maggiore per l'organizzatore. Se l'aumento eccede il 10% del prezzo del viaggio organizzato, il consumatore ha la facoltà di recedere dal contratto (non può comunque aumentare nei 20 giorni che precedono la partenza).

🕒 **Altre modifiche** : l'organizzatore o l'intermediario possono avere la necessità di modificare in modo significativo altri elementi contrattuali prima della partenza, avvisando immediatamente il turista in forma scritta, sulla variazione del prezzo (art.41), il viaggiatore a sua volta comunica la decisione entro 2 giorni lavorativi e se non accetta la modifica, può recedere dal contratto senza il pagamento di alcuna penale.

🕒 **Casi di recesso\annullamento** :

ART.42 cod. tur. Quando il consumatore recede dal contratto perché non accetta una modifica del pacchetto di viaggio o del prezzo, o quando il viaggio viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore ha diritto di usufruire:

“di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo o di un pacchetto turistico qualitativamente inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta. In questi casi il turista ha diritto ad essere risarcito **di ogni ulteriore danno** dipendente dalla mancata esecuzione del contratto.

Non si applica “quando la cancellazione del pacchetto turistico dipende dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti eventualmente richiesto ed il turista sia stato informato in forma scritta almeno **venti giorni prima** della data prevista per la partenza, oppure da causa di forza maggiore, escluso in ogni caso l'eccesso di prenotazioni”.

Dopo la partenza se l'organizzatore non può fornire alcuni servizi promessi deve predisporre soluzioni alternative. Se il cliente non accetta le soluzioni alternative l'organizzatore deve rimborsare la differenza tra le prestazioni originariamente previste nel contratto e quelle effettivamente fornite.

La responsabilità dell'organizzatore

Art.43 del Codice del turismo: in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni

assunte, sia derivato da una negligenza dell'organizzazione, sia anche per il fatto di altri prestatori del servizio (coloro che effettuano singole prestazioni o singoli servizi: albergatore, vettori, ristoratori, gestori di villaggi turistici, titolari di strutture ricettive,

accompagnatori in escursioni ecc.) l'organizzatore e l'intermediario sono tenuti al risarcimento del danno secondo le rispettive responsabilità. L'organizzatore poi può esercitare il diritto di rivalsa verso coloro che hanno effettuato i singoli servizi. L'organizzatore assume una obbligazione di risultato.

Le responsabilità dell'intermediario

l'intermediario nel contratto di intermediazione si obbliga a procurare al turista per un dato prezzo un pacchetto turistico o servizi turistici singoli e separati che saranno erogati concretamente dall'organizzatore o dal fornitore del singolo servizio.

Contratto di intermediazione = mandato.

Tra i doveri che spettano all'intermediario che agisca, con diligenza professionale, ai propri obblighi di mandatario, c'è l'obbligo di informazione e consulenza in merito ad orari, modalità di soggiorno, adempimenti valutarî, pratiche di dogana, obbligo del passaporto, visto di soggiorno, eventuale modifica dell'orario del volo di partenza, documentazione di viaggio, cioè a tutte quelle questioni che sono strumentali rispetto al pieno godimento della vacanza ed ogni altra notizia relativa alla realizzabilità del progetto turistico. L'onere di fornire la prova di avere formalmente trasmesso ai viaggiatori tutte le suddette informazioni grava sull'intermediario stesso.

Omissione nella documentazione di viaggio, dell'indicazione e dei dati riguardanti la propria qualità di intermediario. In mancanza viene considerato come un organizzatore di viaggio e ne assume tutte le responsabilità. Le responsabilità dell'organizzatore e dell'intermediario sono separate. **Non vi è responsabilità solidale**

Il risarcimento del danno da vacanza rovinata

È quella parte del danno correlato al **tempo di vacanza inutilmente trascorso ad all'irripetibilità**

dell'occasione perduta (art. 47 codice del turismo). In linea di principio, il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle

prestazioni fornite in occasione di un viaggio "tutto compreso". Nell'ipotesi di inadempimento o

inesatta esecuzione del contratto avente ad oggetto pacchetti turistici, deve essere calcolato il

danno non patrimoniale da vacanza rovinata, la prova di questo danno, inteso come disagio psicofisico conseguente alla mancata realizzazione, in tutto o in parte, della vacanza programmata, viene fornita dal viaggiatore mediante dimostrazione dell'inadempimento del contratto di pacchetto turistico, con conseguente risarcimento. (Danno: per la parte di viaggio che non è stata corrisposta e per le spese aggiuntive sostenute; impossibilità di utilizzare il periodo di vacanza come occasione di riposo,

piacere e divertimento).

Nei casi in cui si verificano disservizi nel trasporto aereo, riferiti a voli inclusi nel pacchetto turistico, va ricordato che la responsabilità del vettore aereo, prevista dalla normativa specifica, si somma e non si sostituisce alla responsabilità dell'organizzatore, in quanto egli deve rispondere anche per i suoi fornitori, con diritto di rivalsa.

L'organizzatore ha inoltre il dovere di attivarsi per offrire al consumatore una alternativa di trasporto .

Esonero dalla responsabilità e prescrizione

Impossibilità della prestazione per forza maggiore = organizzatore è esente da responsabilità.

Art. 46 codice del turismo = in caso di inadempimento o inesatto adempimento del contratto **deve essere l'organizzatore a dimostrare che il mancato adempimento è stato determinato da causa imputabile al turista, dal fatto di un terzo a carattere**

imprevedibile o inevitabile o da caso fortuito o forza maggiore. La totale imprevedibilità dell'evento che causa il danno (es. Ciclone tropicale nel corso di un'escursione), determina esclusione della responsabilità dell'organizzatore; in tali casi, l'unica diligenza che si può imporre all'organizzatore è quella di comportarsi in modo tale da evitare di esporre a concreto pericolo i turisti.

E' possibile sporgere reclamo mediante invio di una raccomandata A/R all'organizzatore o all'intermediario, entro 10 giorni lavorativi dalla data di rientro dal viaggio.

Termine di prescrizione per agire chiedendo risarcimento danni = **tre anni** dalla data di rientro del turista.

Gli strumenti di garanzia a favore del turista:

È istituito presso la presidenza del consiglio dei ministri un **fondo nazionale di garanzia** per la tutela del turista, e interviene per eventi per cui non risponde l'impresa di assicurazione, es **fallimento o insolvenza** dell'organizzatore o venditore del pacchetto turistico. = rimborso del prezzo versato, rimpatrio del viaggiatore, rientri forzati di turisti da Stati non appartenenti all'Unione europea in caso di emergenze.

Il fondo poi potrà rivalersi nei confronti della parte inadempiente.