

I PACCHETTI TURISTICI

Che cosa sono

Il Codice del Turismo definisce i **pacchetti turistici**: hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze, le formule "tutto compreso" e le crociere turistiche che risultano dalla combinazione prefissata di **almeno due** dei seguenti **elementi**, venduti o offerti ad un **prezzo forfetario: trasporto; alloggio; servizi turistici non accessori** al trasporto o all'alloggio che costituiscano, per la soddisfazione delle esigenze ricreative del consumatore, una parte significativa del pacchetto turistico.

Diritti del viaggiatore

Il consumatore ha diritto ad avere **copia firmata del contratto di vendita del pacchetto turistico**, in forma scritta e in termini chiari e precisi.

L'organizzatore - tour operator (o l'intermediario - agenzia viaggi), deve fornire al consumatore, in forma scritta, tutte le **informazioni** necessarie, prima (o al momento) della conclusione del contratto (formalità da espletare, documenti necessari, obblighi sanitari) e prima dell'inizio del viaggio (orari, soste e coincidenze, recapiti telefonici utili in caso di emergenza, possibilità di contrarre un'assicurazione); è assolutamente vietato fornire informazioni ingannevoli sugli elementi del contratto, con qualunque mezzo vengano comunicate al consumatore. Le informazioni, che normalmente sono fornite in modo chiaro e preciso al consumatore mediante un **opuscolo informativo** (o informazioni e materiali illustrativi divulgati per via telematica), vincolano l'organizzatore/intermediario in relazione alle proprie responsabilità, salvo eventuali modifiche delle condizioni (comunicare per iscritto, accettate e sottoscritte dal consumatore).

Le **variazioni del prezzo** (aumento non superiore al 10% del prezzo originario, non applicabile nei 20 giorni prima della partenza) del pacchetto turistico sono ammesse solo se previste dal contratto, per motivi precisi e adeguatamente documentati dal venditore.

In caso di significative **modifiche delle condizioni contrattuali**, l'organizzatore deve darne avviso immediato, in forma scritta, al consumatore, il quale, entro 2 giorni dalla ricezione dello stesso, può non accettare la proposta di modifica e recedere dal contratto, senza penali.

Dopo la partenza, se una **parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può più essere effettuata**, l'organizzatore/intermediario deve proporre adeguate **soluzioni alternative** - senza spese aggiuntive per il consumatore -, oppure rimborsarlo della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate, salvo il risarcimento del danno. Se le soluzioni alternative non sono possibili, o il consumatore non le accetta per giustificato motivo, l'organizzatore/intermediario, oltre a

mettergli a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il rientro, deve restituirgli la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quelle effettivamente fruite.

In caso di **recesso** (per aumento del prezzo superiore al 10%, modifiche delle condizioni contrattuali, cancellazione del pacchetto turistico prima della partenza per qualsiasi motivo - salvo colpa del consumatore -), il consumatore può scegliere tra un **altro pacchetto turistico** (equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo, o inferiore, con restituzione della differenza di prezzo) o il **rimborso, entro 7 giorni** dal recesso o dalla cancellazione, di quanto già pagato, salvo il risarcimento del danno per mancata esecuzione del contratto.

L'organizzatore/intermediario è inoltre responsabile del risarcimento del danno per ogni mancato o inesatto adempimento (difformità dagli standard di qualità promessi o pubblicizzati) delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico (salvo poi rivalersi nei confronti di chi ha effettivamente prestato il servizio).

Cosa fare

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata tempestivamente mediante **reclamo**, tramite **raccomandata a/r** di messa in mora, da inviare **entro 10 giorni** lavorativi dalla data del rientro.

In caso di **danni alla persona**, derivanti da inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni del pacchetto turistico, è nullo ogni accordo che stabilisca limiti al risarcimento. Il diritto al **risarcimento** del danno si prescrive in **3 anni** dalla data del rientro del consumatore, salvo i diritti derivanti dall'esecuzione del contratto di trasporto (in questo caso il termine è di 12 o di 18 mesi a seconda che il trasporto inizi e termini in Europa o meno).

Per i **danni diversi da quelli alla persona** il diritto al risarcimento si prescrive in **1 anno** dalla data del rientro del consumatore, e può essere oggetto di **limitazioni**, se concordato per iscritto (sempre e comunque nel rispetto di quanto previsto dalle convenzioni internazionali e dalle norme sulle clausole vessatorie).

L'organizzatore e l'intermediario sono esonerati da responsabilità quando la mancata o inesatta esecuzione del contratto dipenda dal consumatore o dal fatto di terzi imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o forza maggiore.

Il "**danno da vacanza rovinata**" è il danno che deriva dal tempo di vacanza trascorso inutilmente e dall'irripetibilità dell'occasione persa. Il consumatore può richiederlo indipendentemente dalla risoluzione del contratto. Tale danno è risarcito come conseguenza dell'inadempimento o dell'inesatta esecuzione delle prestazioni oggetto del pacchetto turistico, e nei limiti in cui non sia di scarsa

importanza. Si tratta quindi di una sorta di danno morale, e va quantificato soggettivamente. Il diritto al risarcimento del danno va fatto valere entro **3 anni** dal rientro del consumatore.

Assicurazione e Fondo Nazionale di Garanzia

L'organizzatore e l'intermediario devono essere coperti da **assicurazione per la responsabilità civile** verso il viaggiatore (per il risarcimento di danni alla persona o alle cose e danno da vacanza rovinata).

I contratti possono essere assistiti da **polizze assicurative** che, nei viaggi all'estero, intervengano a garanzia del rientro immediato del consumatore in caso di emergenze, e gli assicurino assistenza anche di tipo economico. Le polizze possono inoltre garantire, in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore/intermediario, il rimborso del prezzo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico. E' possibile inoltre stipulare anche altre polizze assicurative, che prevedono diverse forme di assistenza al consumatore.

Presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri opera il **Fondo Nazionale di Garanzia**, per consentire, in tutti i casi di insolvenza o fallimento dell'organizzatore/intermediario, il rimborso del prezzo ed il rimpatrio del consumatore (in caso di viaggio all'estero), oltre ad una immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato da Paesi extracomunitari a seguito di emergenze (di solito legate a eventi catastrofici, ad es., epidemie, guerriglie, ecc.).

A chi rivolgersi

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.